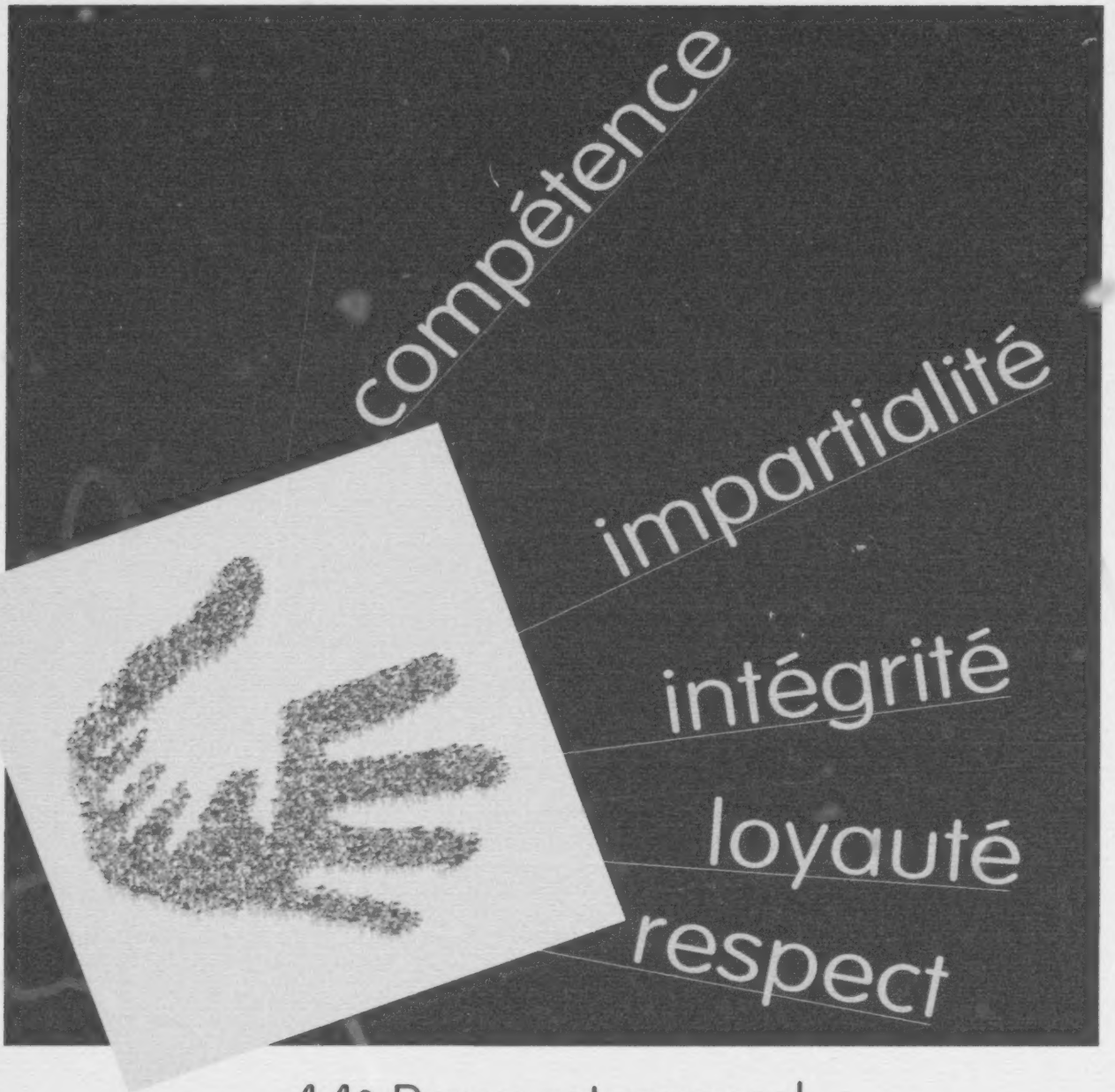
Commission des services juridiques

44e Rapport annuel de gestion

2015/**2016**

L'aide juridique, un réseau au service des gens



44e Rapport annuel de gestion 2015-2016

Commission des services juridiques
L'aide juridique, un réseau au service des gens

WWW.CSJ.QC.CA

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES
2, Complexe Desjardins
Tour de l'Est, bureau 1404
C.P. 123, Succursale Desjardins
Montréal (Québec) H5B 1B3
Tél. : 514 873-3562

Dépôt légal:

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2016
Bibliothèque et Archives Canada, 2016

ISBN : 978-2-550-76090-0 (Format imprimé)
ISBN : 978-2-550-76091-7 (Format PDF)

ISSN 1912-3833 (Format imprimé)
ISSN 2369-372X (Format PDF)

Dans le présent document, le genre masculin désigne aussi bien les femmes que les hommes. Il est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

TABLE des MATIÈRES

1. La présentation du rapport 4

2. Le message du président 5

3. La déclaration du président 6

4. La présentation de la Commission des services juridiques 7
- 4.1 La mission 7
- 4.2 Les valeurs 7
- 4.3 La vision 7
- 4.4 Les mandats 7
- 4.5 La structure organisationnelle et les organigrammes 8

5. Le contexte 16

6. Les faits saillants et le rayonnement 17
- 6.1 Les faits saillants 17
- 6.2 Les décisions marquantes des commissaires 18
- 6.3 L'attribution du prix Robert-Sauvé et du Prix mérite de la Commission 19
- 6.4 Le rayonnement dans le milieu juridique et dans la communauté 19

7. Le rappel de la Déclaration de services aux citoyens 21

8. Le Plan stratégique 2013-2017 et les orientations et objectifs 2015-2016 22

9. Le Plan d'action de développement durable 2015-2020 29

10. Les autres résultats 42
- 10.1 Le Comité de révision 42
- 10.2 Le Service de l'approbation des honoraires de la pratique privée et gestion de certains autres services que l'aide juridique 44
- 10.3 Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA) 47
- 10.4 Le Service des communications 48
- 10.5 Le Service de garde téléphonique 48
- 10.6 Le Service de recherche 48
- 10.7 La réciprocité 49
- 10.8 Le Service des ressources humaines 50

11. Les autres exigences gouvernementales et législatives 51
- 11.1 L'accès à l'information 51
- 11.2 La protection des renseignements personnels 52
- 11.3 La Politique linguistique 52
- 11.4 Le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Commission des services juridiques 54
- 11.5 La Politique sur le harcèlement psychologique 54
- 11.6 Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 54
- 11.7 La Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs (LGCE) 54
- 11.8 La Loi visant le retour à l'équilibre budgétaire 56
- 11.9 Les ressources informationnelles 56
- 11.10 Le contrôle de l'admissibilité à l'aide juridique 57
- 12. Les données statistiques et le profil de la clientèle 58
- 12.1 Les statistiques 58
- 12.2 Le profil de la clientèle 69

13. Les ressources 72
- 13.1 Les ressources humaines 72
- 13.2 Les ressources financières 73
- 13.3 Les états financiers consolidés au 31 mars 2016 74

14. Les orientations et les objectifs 2016-2017 96

15. ANNEXES 97
- Annexe 1
  Le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Commission des services juridiques 97
- Annexe 2
  Les réunions de la Commission des services juridiques entre le 1er avril 2015 et le 31 mars 2016 101
- Annexe 3
  Les bureaux et les centres locaux ouverts au 31 mars 2016 102

1. La présentation du rapport

Montréal, le 5 août 2016

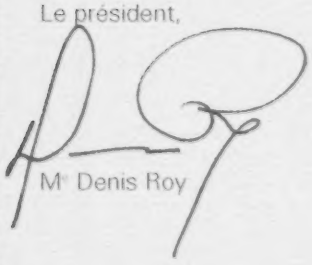
M[e] Stéphanie Vallée
Ministre de la Justice
Ministère de la Justice
Édifice Louis-Philippe Pigeon
1200, route de l'Église 9[e] étage
Québec (Québec) G1V 4M1

Madame la Ministre,

J'ai l'honneur de vous transmettre, conformément à l'article 87 de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* (RLRQ, c. A-14), le quarante-quatrième rapport annuel de gestion de la Commission des services juridiques pour l'année financière qui a pris fin le 31 mars 2016. Nos états financiers consolidés dûment audités font partie de ce rapport.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le président,



M[e] Denis Roy

2. Le message du président de la Commission des services juridiques

C'est avec plaisir que je vous invite à parcourir le 44e rapport annuel de la Commission des services juridiques qui contient l'ensemble des informations relatives à l'organisation pour l'exercice financier 2015-2016.

Responsable de l'application cohérente et équitable de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* au Québec, la Commission est l'organisme régulateur chargé d'assurer la gestion et l'efficience des ressources humaines et financières du réseau de l'aide juridique.

Elle veille également à la gestion du Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants, ci-après appelé le SARPA, créé en vertu de la *Loi favorisant l'accès à la justice en matière familiale* adoptée en 2012.

Le régime est entièrement géré par le réseau de l'aide juridique, composé de la Commission et des onze centres régionaux d'aide juridique. Il incombe au personnel de ce réseau d'appliquer la loi et les règlements qui déterminent les paramètres du régime, notamment les critères d'admissibilité à l'aide juridique ou ceux du droit à la rémunération d'un avocat payé par l'État dans certaines circonstances appelées « hors régime ».

Le lecteur trouvera dans le présent rapport une foule de renseignements portant sur l'ensemble des activités de la Commission et du réseau pour l'exercice financier 2015-2016.

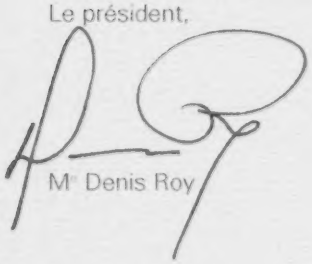
De plus, les sites Web de la Commission, des centres régionaux et du SARPA constituent d'importantes sources d'information portant sur le réseau de l'aide juridique quant aux services aux personnes et aux données financières pertinentes.

Au fil de ses 44 ans d'existence, la Commission des services juridiques et le réseau de l'aide juridique ont joué un rôle de premier plan auprès des Québécois afin de leur donner un meilleur et un plus large accès à la justice. Pour ce faire, les services à la population ont toujours été priorisés.

Je ne saurais passer sous silence l'implication bénévole des commissaires, des membres des conseils d'administration des centres régionaux et des quelque 900 employés qui, jour après jour, contribuent à l'édification de ce que plusieurs considèrent comme un modèle de système d'aide juridique. Un incontournable dans toute société de droit.

Après 12 ans à la tête de ce grand réseau, je les remercie de leur fidélité à la mission et de leur volonté d'en assurer la pérennité.

Le président,



Me Denis Roy

3. La déclaration du président

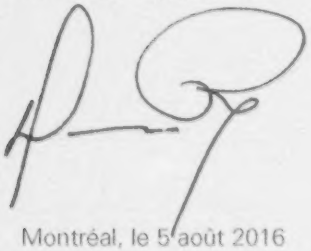
Les informations contenues dans le rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur l'exactitude et l'intégrité des données ainsi que sur la fiabilité des résultats en regard des objectifs et des orientations de la Commission.

À ma connaissance, les résultats et les données du rapport annuel de gestion 2015-2016 de la Commission :

- décrivent fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de la Commission;
- présentent les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats;
- présentent des données exactes et fiables qui couvrent l'ensemble des activités de la Commission.

Je déclare que l'information contenue dans ce rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'ils correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2016.

M[e] Denis Roy, président



Montréal, le 5 août 2016

4. La présentation de la Commission des services juridiques

4.1 La mission

La Commission des services juridiques est l'organisme chargé d'appliquer la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* (RLRQ, c. A-14). Elle veille à ce que l'aide juridique soit fournie de façon cohérente et uniforme sur l'ensemble du territoire québécois par les centres régionaux aux personnes financièrement admissibles tout en s'assurant de la gestion efficace de ses ressources.

De plus, depuis 2010, par l'ajout du chapitre III de la loi, elle fournit certains autres services juridiques, notamment lorsque le droit aux services d'un avocat rémunéré par l'État a été reconnu par une ordonnance judiciaire.

4.2 Les valeurs

À l'automne 2006, la Commission a adopté la Déclaration de valeurs de l'administration publique telle que déposée à l'Assemblée nationale en 2002.

La Commission fait siennes les valeurs qui y sont véhiculées, à savoir la compétence, l'impartialité, l'intégrité, la loyauté et le respect.

4.3 La vision

La Commission assume le leadership du réseau de l'aide juridique afin de maintenir le régime d'aide juridique du Québec parmi les plus performants au monde. Elle assure ainsi à la population des services juridiques de qualité, accessibles et au meilleur coût possible.

4.4 Les mandats

La Commission a le devoir de créer des centres régionaux d'aide juridique, de veiller à leur financement, de nommer les membres de leur conseil d'administration et de ratifier la nomination de leur directeur général. Elle assure la coordination des activités du réseau et des centres régionaux et favorise l'application uniforme de la loi, la concertation et la collaboration des dirigeants du réseau de l'aide juridique pour une utilisation rationnelle des ressources. Elle a aussi le pouvoir de faire enquête sur leur administration financière et de veiller à la conformité de leurs activités en regard de la loi.

La Commission a pour mandat particulier de favoriser la poursuite d'études et d'enquêtes ainsi que l'établissement de statistiques de manière à planifier l'évolution du système d'aide juridique. De plus, elle doit publier un bulletin en vue de favoriser l'application cohérente de la loi. Elle doit promouvoir le développement de programmes d'information. La Commission s'assure aussi qu'un service de consultation téléphonique en matière criminelle et pénale est disponible, à tout moment, pour toute personne lors de son arrestation ou de sa détention, qu'elle soit admissible ou non à l'aide juridique.

La Commission effectue le traitement des demandes d'aide juridique des résidents du Québec et des non-résidents ayant des dossiers dans une province ou un territoire canadien autre que celui de leur résidence. Le traitement de ces demandes se fait en vertu des accords de réciprocité interprovinciaux. Elle doit établir les règles relatives aux demandes d'aide juridique et en déterminer la forme.

La Commission assume la responsabilité de fournir des services juridiques aux personnes dont le droit aux services d'un avocat rémunéré par l'État a été reconnu et lorsqu'une ordonnance judiciaire portant sur la désignation d'un avocat a été rendue en vertu du *Code criminel*. De même, depuis le 1er avril 2014, dans la catégorie des services que l'on qualifie d'« hors régime d'aide juridique », la Commission des services juridiques a mis sur pied, pour l'ensemble de la population du Québec, le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA).

4.5 La structure organisationnelle et les organigrammes

• Les membres de la Commission

La Commission est composée de douze membres nommés par le gouvernement et choisis en considérant leur contribution à l'étude et à la solution des problèmes juridiques des milieux défavorisés. Les membres sont nommés pour trois ans, sauf le président et le vice-président qui sont nommés pour une période qui ne peut excéder 10 ans.

Elle comprend également, à titre consultatif, deux membres sans droit de vote, le sous-ministre de la Justice ou son délégué et le sous-ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale ou son délégué.

Membres de la Commission des services juridiques au 31 mars 2016

M[e] Denis Roy,
président
M[e] Yvan Niquette,
vice-président
M. Gilles Baril,
Duparquet
M[e] Rachel Caissy,
Maria
M[e] Jean Lazure,
Gatineau
M[e] Réjean Olivier LeBel,
Sherbrooke
M[e] Janick Perreault,
Montréal
M[e] Benoît Roberge,
Sainte-Anne-des-Lacs
M[e] Isabelle Simard,
Saguenay
M[me] Sarah Juneau,
déléguée de la sous-ministre
de la Justice
M. Jean-Paul Bergeron,
délégué du sous-ministre du Travail,
de l'Emploi et de la Solidarité sociale

• Le Comité administratif

Le Comité administratif était composé de cinq membres au 31 mars 2016, incluant le président et le vice-président.

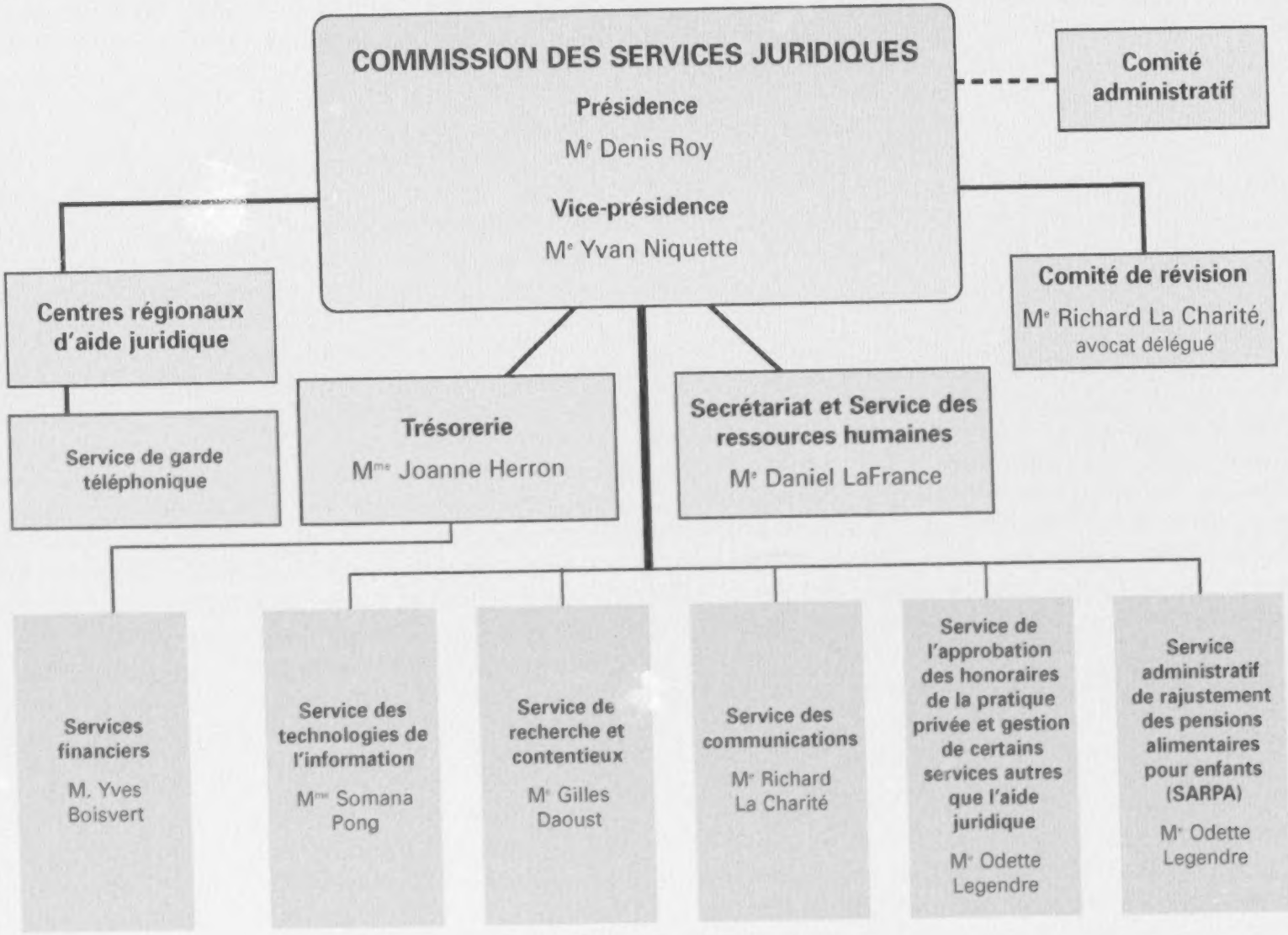
Il exécute les mandats et les fonctions qui lui sont délégués par la Commission. Il prépare les prévisions budgétaires, le rapport financier annuel et les soumet à la Commission. Le Comité administre les valeurs ou les deniers reçus par la Commission et peut recommander une enquête en vertu de l'article 28 de sa loi constitutive. Il fait rapport de ses activités à la Commission lors des assemblées.

Conformément aux orientations adoptées par le Secrétariat du Conseil du trésor favorisant la mise en place de pratiques modernes et éprouvées d'audit interne, le Comité administratif de la Commission s'est constitué en comité d'audit. À ce titre, deux réunions ont été tenues avec les auditeurs indépendants de la Commission des services juridiques.

Le Comité administratif peut, sur recommandation du directeur général d'un centre régional, déclarer admissible à l'aide juridique, en application des articles 4.3 ou 4.13 de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*, une personne qui autrement ne serait pas admissible financière-ment ou qui ne pourrait pas bénéficier de l'aide juridique en raison du service demandé. Le Comité administratif doit prendre en considération les circonstances exceptionnelles et le tort irréparable que cette personne subirait en cas de refus. Au cours de l'exercice financier 2015-2016, il n'y a eu aucune demande de cette nature.

Membres du Comité administratif au 31 mars 2016

M[e] Denis Roy,
président
M[e] Yvan Niquette,
vice-président
M. Gilles Baril,
commissaire
M[e] Réjean Olivier LeBel,
commissaire
M[e] Benoît Roberge,
commissaire


COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES
Présidence
Me Denis Roy
Vice-présidence
Me Yvan Niquette
Comité administratif
Centres régionaux d'aide juridique
Service de garde téléphonique
Trésorerie
Mme Joanne Herron
Secrétariat et Service des ressources humaines
Me Daniel LaFrance
Comité de révision
Me Richard La Charité, avocat délégué
Services financiers
M. Yves Boisvert
Service des technologies de l'information
Mme Somana Pong
Service de recherche et contentieux
Me Gilles Daoust
Service des communications
Me Richard La Charité
Service de l'approbation des honoraires de la pratique privée et gestion de certains services autres que l'aide juridique
Me Odette Legendre
Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA)
Me Odette Legendre

• Le président et le vice-président

Le président et le vice-président exercent leurs fonctions à temps plein. Le président est responsable de l'administration et de la direction de la Commission. En cas d'absence ou d'empêchement d'agir du président, il est remplacé par le vice-président.

• Le Comité de révision

Le Comité de révision a la compétence pour réviser les décisions des directeurs généraux concernant le refus ou le retrait de l'aide juridique, de même que les demandes de remboursement des coûts et la fixation du montant de la contribution. Ce Comité entend aussi l'appel d'une partie intéressée qui a contesté l'admissibilité financière d'un bénéficiaire auprès du directeur général si ce dernier a rejeté sa demande. Ses membres sont nommés par la Commission.

• La Trésorerie et les Services financiers

La Trésorerie et les Services financiers planifient, organisent, dirigent et contrôlent l'ensemble des activités comptables et financières de la Commission et des centres régionaux. Ils en vérifient l'exactitude et assurent le suivi des procédures.

Leurs principales activités sont les achats, l'archivage, la comptabilité, le contrôle budgétaire, les ressources matérielles, la planification administrative, les statistiques et le paiement des relevés d'honoraires aux avocats de la pratique privée et aux notaires.

La trésorière rend compte au président, aux membres de la Commission et à ceux du Comité administratif de la conduite de toutes les activités comptables et financières de la Commission et des centres régionaux. Elle fait rapport au Comité administratif du suivi budgétaire et, le cas échéant, de toutes irrégularités ou erreurs dans les affaires financières des centres régionaux et y joint ses recommandations.

• Le Secrétariat

Le Secrétariat voit à l'organisation des assemblées des membres de la Commission. Le secrétaire agit comme secrétaire aux assemblées de la Commission et du Comité administratif. Il rédige les procès-verbaux et conserve les archives de la Commission. Il est aussi responsable du dossier de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels, il est mandataire de la Commission en matière de développement durable et de la politique linguistique et il chapeaute le Service des ressources humaines.

• Les différents services de la Commission

- Le Service des technologies de l'information

Le Service des technologies de l'information répond aux besoins en technologie de la Commission et des centres régionaux. Ce service développe, implante et assure la maintenance des systèmes d'information nécessaires à la réalisation de la mission de la Commission. Il assiste, forme et offre du soutien technique dans un souci d'amélioration continue de la qualité de services aux utilisateurs.

Il vise la performance, l'efficacité, l'automatisation et l'innovation technologique au service du développement durable. Il veille également à la sécurité de l'information et de son parc informatique.

De plus, il harmonise les systèmes d'information et effectue de nouveaux investissements matériels et logiciels tout en contribuant au maintien et à l'évolution constante de l'infrastructure des technologies de l'information.

- Le Service de l'approbation des honoraires de la pratique privée et gestion de certains services autres que l'aide juridique

Le Service de l'approbation des honoraires de la pratique privée et gestion de certains services autres que l'aide juridique paie, pour et à l'acquit des centres d'aide juridique, les honoraires et les débours des avocats et notaires de la pratique privée ayant accepté des mandats d'aide juridique. De plus, il gère le paiement des comptes engendrés par les décisions des tribunaux qui ont ordonné aux gouvernements du Québec et du Canada de payer les honoraires des avocats de certains accusés et il assume, depuis le 1er juillet 2014, la gestion des services et du paiement des honoraires des avocats qui agissent dans des dossiers qui relèvent du chapitre III de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* (RLRQ, c. A-14).

En vertu de ce chapitre, ce service gère, en concertation avec les centres régionaux, les ordonnances judiciaires reconnaissant le droit constitutionnel d'un accusé aux services d'un avocat rémunéré par l'État. De plus, lorsqu'une personne accusée dans le cadre d'un méga-procès est bénéficiaire de l'aide juridique, ce service peut intervenir rapidement pour offrir des services afin d'éviter qu'une telle ordonnance ne soit prononcée.

Qui plus est, ce service voit à assurer les services d'un avocat lorsqu'un tribunal interdit à un accusé de contre-interroger lui-même un témoin dans le cours de son procès ou lors du prononcé de toute autre ordonnance judiciaire portant sur la désignation d'un avocat en vertu du Code criminel. Dans ce cadre, il offre également certains services juridiques afin d'assister un accusé ayant une problématique de santé mentale.

- ***Le Service des ressources humaines***

La Commission a rassemblé en octobre 2013 tous les services reliés aux ressources humaines sous l'égide de ce service, lequel participe à la gestion du personnel, à la formation, aux relations sociales et syndicales, à la gestion des carrières et des compétences, au coaching des directeurs, de même qu'à la communication interne avec l'ensemble du personnel.

- ***Le Service des communications***

La Commission a le devoir, en vertu de sa loi constituante, de promouvoir le développement de programmes d'information destinés à renseigner les personnes économiquement défavorisées sur leurs droits et obligations. Le Service des communications poursuit ces objectifs de visibilité et assure l'ensemble des relations avec les médias et la distribution de matériel informatif et promotionnel.

- ***Le Service de recherche et le contentieux***

Le Service de recherche assure un soutien juridique et technique aux membres, aux avocats du réseau et au personnel de la Commission et des centres régionaux. Il répond principalement à leurs demandes de consultation.

Il participe à la formation du personnel de la Commission et des centres régionaux, notamment en organisant les journées annuelles de formation offertes aux avocats du réseau.

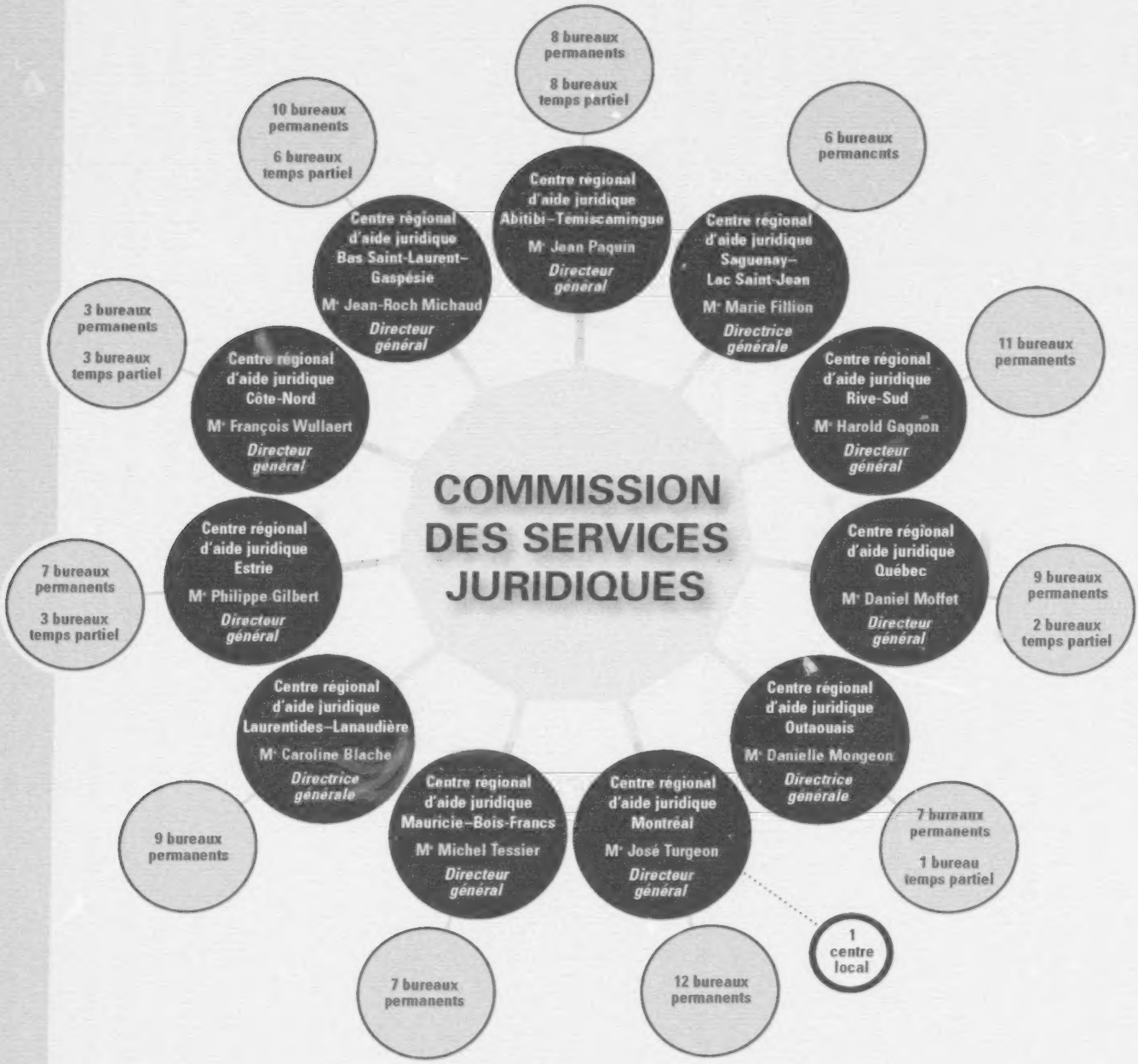
Il assume la responsabilité du contentieux chargé de représenter la Commission devant les tribunaux dans certains litiges.

- ***Le Service de garde téléphonique***

Afin de se conformer à son obligation de fournir un service de consultation téléphonique en matière criminelle et pénale à toute personne pour lui permettre d'avoir recours, à titre gratuit, à l'assistance d'un avocat au moment de son arrestation ou de sa détention, la Commission a mis sur pied un service de garde téléphonique disponible sept jours sur sept, 24 heures par jour.

La gestion du Service de garde a été confiée au Centre communautaire juridique de Montréal qui assure la garde téléphonique le soir, la nuit, la fin de semaine et les jours fériés. Les onze centres régionaux assurent la garde téléphonique de jour.

RÉSEAU DE L'AIDE JURIDIQUE AU QUÉBEC



- Les centres régionaux d'aide juridique

Conformément à la loi, la Commission des services juridiques a créé, depuis 1972, onze centres régionaux pour fournir les services d'aide juridique sur le territoire du Québec, en tenant compte des divisions administratives et des districts judiciaires existants.

Les centres régionaux sont des personnes morales et peuvent, dans le cadre du mandat qui leur est donné par la Commission et des normes établies par les règlements, exercer tous les pouvoirs de personnes morales en outre des pouvoirs spéciaux que leur confère la loi.

Les pouvoirs des centres régionaux sont exercés par un conseil d'administration formé de douze membres nommés pour trois ans par la Commission. Le directeur général, nommé par le conseil d'administration du centre régional, siège au conseil, avec voix consultative seulement.

La fonction principale d'un centre régional est de fournir l'aide juridique de la manière prévue par la loi, dans le cadre des règlements et de toute entente conclue avec la Commission, notamment :

- en établissant, dans les limites de ses ressources, des bureaux d'aide juridique dans la région qu'il dessert;
- en engageant le personnel nécessaire à la réalisation de son mandat;
- en développant et en appliquant, en collaboration avec la Commission, des programmes d'information destinés à renseigner les personnes financièrement admissibles à l'aide juridique sur leurs droits et obligations;
- en dispensant des consultations juridiques aux personnes financièrement admissibles qui en font la demande.

En comptant les commissaires et les membres des onze conseils d'administration, près de 150 bénévoles s'impliquent dans la gestion du système d'aide juridique. Ils assurent le suivi des activités courantes et ont également à cœur une plus grande accessibilité à la justice pour les citoyens.

Au 31 mars 2016, les membres des conseils d'administration des centres régionaux et les directeurs généraux étaient :

Centre régional d'aide juridique de l'Abitibi-Témiscamingue

Mme Gaétane Petit, présidente
M. Pier-Paul Belzil-Lacasse
Mme Nancy Burrows
Me Nathalie Gingras
Me Michel Rolland
Me Jean Paquin, directeur général
Me Louis-Charles Bélanger
M. Sylvain Blais
Me Renée Dussault
Mme Linda Grégoire

Centre régional d'aide juridique du Bas Saint-Laurent–Gaspésie

Me Pierre J. Cadieux, président
Mme Micheline Brière
M. André Chouinard
Me Jean-Marie Doiron
Mme Réjeanne Hudon
M. Claude Poirier
Me Jean-Roch Michaud, directeur général
Me Marie-France Bergeron
Mme Lovia Castilloux
Me Isabel Côté
Mme Marlyne Cyr
M. Richard Marin
M. Louis-Philippe Ste-Croix

Centre régional d'aide juridique de la Côte-Nord

Mme Nadia Morissette, présidente
M. Gino Boucher
Me Grégoire Dostie
Mme Thérèse Laplante
Mme Darlene Rowsell Roberts
Me François Wullaert, directeur général
Me Isabelle Blouin
M. Jean Caron
Mme Caroline Dupuis
Me Brigitte-Viviane Lévesque
Me Victor St-Onge

Centre régional d'aide juridique de l'Estrie

M. Albert Ouellet, président
Mme Joanne Beaudin
M. Charles Coulombe
Me André Fournier
Me Timothy Leonard
Me Daniel Proulx
Me Philippe Gilbert, directeur général
Mme Soucila Badaroudine
Mme Caroline Beauregard
M. Mario Dubois
Mme Lise Laroche
Me Kim Marcheterre
Mme Liette Tessier-Allard

Centre régional d'aide juridique Laurentides-Lanaudière

M. Serge Forget, président
Me Sophie Boulard
M. Jean-Pierre Ferland
M. André Mayer
Me André Théorêt
Me Caroline Blache, directrice générale
Me Étienne Bouchard
M. Yann Chamberland
Me Éric Germain
Me Josée Mayo
Mme Joane Vandal

Centre régional d'aide juridique de la Mauricie–Bois-Francs

Mme Rollande Barabé-Cloutier, présidente
Mme Marie-Josée Bettez
Me Marie-Josée Garneau
Me Luce Lagacé
M. René Pelletier
Mme Nicole Simonneau
Me Michel Tessier, directeur général
Mme Louise Armstrong
Me Ann Gagné
Me Jean-François Lacoursière
Me Ghislain Lavigne
M. Jean Ruel

Centre régional d'aide juridique de Montréal

M[e] Nicole Parent, présidente
M. Pierre Gendron
M[me] Céline Pelletier
M[me] Huguette St-Louis
M[me] Marian Shermarke
M[e] José Turgeon, directeur général
M[e] Geneviève Fortin
M[me] Michèle Goyette
M[e] Danièle Roy
M[me] Yvonne Séguin
M. Jean Valiquette

Centre régional d'aide juridique de l'Outaouais

M[e] Charles Belleau, président
M[me] Sophie Beaudoin
M[e] Natacha Bouffard
M. Gérard Desjardins
M[e] Guy Gosselin
M[me] Anick Ouellette
M[e] Danielle Mongeon, directrice générale
M[me] Cécile Barrière
M[e] Jade Boucher
D[r] Jean De La Chèvretière
M[me] Rosanne Émard
M. Guy Lavigne
M[e] Jean-Claude Sarrazin

Centre régional d'aide juridique de Québec

M[me] Jeanne-d'Arc Lefrançois-Marcoux, présidente
D[r] Léo Cantin
M. Jean Drolet
M. Marc Giroux
M. Henri Ouellet
M. Maurice Tremblay
M[e] Daniel Moffet, directeur général
M[e] Eric Bouchard
M[me] Élaine Côté
M[e] Maurice Dussault
M[e] Anne-Marie Laflamme
M[e] Martin Roy

Centre régional d'aide juridique de la Rive-Sud

M[e] Ginette Laflamme, présidente
M[e] Marie-Andrée Hotte
M[me] Marie-Sophie Lamothe
M[me] Micheline Montpetit
M[e] Jacques Sylvestre, sr
M[e] Harold Gagnon, directeur général
M[me] Stella Brochu
M. Luc Lalonde
M. Gilles Mailloux
M[e] Renée Roy

Centre régional d'aide juridique du Saguenay–Lac Saint-Jean

M[e] David Duchesne, président
M. Serge Cloutier
M[e] Bruno Fortin
M[e] Carmen Harvey
M. Doris Riverin
M. Pierre Tremblay
M[e] Marie Fillion, directrice générale
M[e] Céline Claveau
M. Denis Daigle
M. Yann Gilbert
M[me] Julie Racine
M[me] Nancy St-Gelais
M[me] Sarah Truchon

5. Le contexte

- **La particularité du système québécois d'aide juridique**

L'aide juridique au Québec est un régime public reconnaissant le libre choix du bénéficiaire dans le cadre d'un système mixte d'avocats permanents et d'avocats ou notaires de la pratique privée. Ce système a permis le développement d'avocats spécialistes en droit de la pauvreté impliqués dans les milieux défavorisés.

Les deux groupes d'avocats et les notaires se partagent les dossiers des bénéficiaires garantissant par cette dualité la qualité des services et le contrôle des coûts.

La structure à paliers prévue par la loi assure et maintient l'autonomie professionnelle des avocats permanents et leur permet de respecter leurs obligations.

- **L'état du réseau de l'aide juridique**

De 1972 à 2016, le réseau de l'aide juridique s'est démarqué par sa présence, sa fiabilité et son expertise dans la représentation des personnes démunies sur tout le territoire du Québec.

La capacité organisationnelle du réseau a permis de rendre les services juridiques requis au cours des années en s'adaptant continuellement au profil de la clientèle et à ses besoins juridiques dans le cadre de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*. Le réseau de l'aide juridique a ainsi, au cours des 43 dernières années, émis plus de 1 148 000 attestations d'admissibilité à l'aide juridique au bénéfice de sa clientèle.

- **Les services autres que l'aide juridique**

La Commission des services juridiques assume la responsabilité de fournir des services notamment aux personnes dont le droit aux services d'un avocat rémunéré par l'État a été reconnu par une ordonnance judiciaire et lorsqu'une ordonnance judiciaire portant sur la désignation d'un avocat a été rendue aux termes d'une disposition du *Code criminel*.

De même, le 1er avril 2014, dans la catégorie des services que l'on qualifie d'« hors régime d'aide juridique », la Commission des services juridiques a mis sur pied, pour l'ensemble de la population du Québec, le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA).

6. Les faits saillants et le rayonnement

6.1 Les faits saillants

• HAUSSE DES SEUILS D'ADMISSIBILITÉ

Le 1er janvier 2016, les seuils d'admissibilité à l'aide juridique gratuite ont été haussés de 17,75% par le *Règlement modifiant le Règlement sur l'aide juridique* (Décret 1280-2013, (2013) 145 G.O. II 5539 modifié par le décret 385-2015, (2015) 147 G.O. II 1333). Cette hausse historique permet notamment à une personne seule complétant une semaine de travail de 35 heures au salaire minimum d'être admise gratuitement à l'aide juridique.

Une personne disposant d'un revenu annuel de 19 201 $ a maintenant accès sans frais à un avocat agissant dans le cadre du régime d'aide juridique. Pour les autres catégories de requérants, les seuils ont été augmentés du même pourcentage en tenant compte de la composition de leur famille. Par exemple, les services juridiques seront gratuits pour une famille formée de deux adultes et de deux enfants dont les revenus sont inférieurs à 31 485 $.

Le régime québécois d'aide juridique comporte également un volet pour les personnes dont les revenus se situent entre les seuils de l'admissibilité gratuite et les seuils maximums avec contribution (volet contributif). Dans la majorité des cas, l'augmentation du barème de l'admissibilité gratuite a eu pour effet de réduire ou de supprimer le montant de la contribution à payer afin d'avoir accès aux services d'un avocat. À titre d'exemple, une mère ayant deux enfants à charge et un revenu d'emploi de 25 000 $, devait débourser un montant de 300 $ pour avoir droit à l'aide juridique. À compter du 1er janvier 2016, elle a droit à l'aide juridique gratuite.

En somme, ces modifications des critères de l'admissibilité à l'aide juridique touchent celles et ceux qui travaillent et dont les revenus sont modestes, ainsi que les aînés qui ont comme source principale de revenus les prestations de la Sécurité de la vieillesse et le Supplément de revenu garanti.

• NÉGOCIATIONS DES CONVENTIONS COLLECTIVES

Les conventions collectives des avocats et des employés de bureau étant échues depuis le 31 mars 2015, un comité de négociation patronal unique à toutes les tables (4 tables de négociations pour les employés de bureau et une seule pour les avocats) a été mis sur pied. Il a pour objectif de s'assurer de l'uniformité et de la cohérence dans les conditions de travail offertes à l'ensemble des professionnels et employés syndiqués du réseau de l'aide juridique dans le respect des particularités régionales.

Ainsi, le vice-président et le secrétaire de la Commission des services juridiques agissent à titre de porte-paroles et ils ont sont accompagnés des directrices générales des Centres communautaires juridiques de Laurentides-Lanaudière et de Montréal et du directeur général du Centre communautaire juridique de Mauricie-Bois-Francs.

Notons qu'un des enjeux majeurs de la présente ronde de négociation avec les employés de bureau est l'horaire de travail.

• GESTION DE L'ADMISSIBILITÉ À L'AIDE JURIDIQUE

La dernière année en a été une marquée par la consolidation de la gestion de l'admissibilité à l'aide juridique. En effet, déjà en septembre 2014, la Commission des services juridiques et les centres régionaux mettaient sur pied un comité visant à assurer un traitement cohérent et uniforme des demandes d'aide juridique pour tout le réseau.

La modernisation de la Politique sur le traitement des demandes, l'actualisation du Logiciel d'admissibilité et de son guide d'utilisation, le développement de capsules de formation de type « webinaire » et la conception d'une Politique sur la documentation sont des exemples d'outils communs mis à la disposition de l'ensemble des professionnels du réseau.

L'entièreté des intervenants de tous les niveaux ont été sensibilisés à l'importance de la mission que constitue la gestion du régime d'aide juridique, notamment par des attentes signifiées à cet égard et par des exercices de vérifications.

- **SERVICE ADMINISTRATIF DE RAJUSTEMENT DES PENSIONS ALIMENTAIRES POUR ENFANTS (SARPA) ET SERVICE D'AIDE À L'HOMOLOGATION (SAH)**

La *Loi favorisant l'accès à la justice en instituant le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants* (RLRQ, c. A-2.02), sanctionnée le 15 juin 2012, a créé deux nouveaux services offerts et disponibles à toute la population du Québec.

Depuis le 1er avril 2014, la Commission des services juridiques a le mandat de gérer le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA). Pour cette deuxième année d'activité, ce service a traité 776 demandes et répondu à de nombreuses consultations téléphoniques.

Par ailleurs, le Service d'aide à l'homologation (SAH) a été ajouté au panier de services offerts dans le cadre de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* depuis le 10 octobre 2013. Pour le dernier exercice financier, 3 306 demandes ont été traitées par les bureaux d'aide juridique.

- **LA LOI SUR LA GESTION ET LE CONTRÔLE DES EFFECTIFS DES MINISTÈRES, DES ORGANISMES ET DES RÉSEAUX DU SECTEUR PUBLIC AINSI QUE DES SOCIÉTÉS D'ÉTAT (LGCE)**

Le 5 décembre 2014 entrait en vigueur la *Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État* (LGCE) (RLRQ, c. G-1.011).

Cette loi prévoit la mise en place de mesures de contrôle du niveau d'effectif d'organismes publics applicables à l'égard de chaque période déterminée par le Conseil du trésor. Elle établit également des mesures particulières applicables aux contrats de services qu'un organisme entend conclure pendant les périodes soumises à des mesures de contrôle de l'effectif, entre autres en assujettissant leur conclusion à une autorisation du président de la Commission des services juridiques et en conférant au président du Conseil du trésor un pouvoir de surveillance.

Dans le cadre de cette loi, pour une deuxième année consécutive, la Commission des services juridiques a mis en œuvre divers mécanismes de reddition de comptes lui permettant de valider l'atteinte éventuelle des cibles gouvernementales.

- **COLLABORATION INTERNATIONALE**

En mai 2015, le président de la Commission des services juridiques a été invité par la Belgique à donner une conférence intitulée « L'aide juridique et l'avocat salarié, l'expérience québécoise » lors du Congrès biennal de l'Ordre des Barreaux francophones et germanophones de Belgique.

Cette conférence mettait une fois de plus en lumière les mérites de la structure propre au réseau de l'aide juridique au Québec, son efficience et ses qualités dans la représentation de la clientèle économiquement défavorisée devant les tribunaux.

- **CHANGEMENT D'ASSUREUR**

Le 1er mars 2016, après 43 ans de relations d'affaires et après avoir procédé à des appels d'offre sur invitation, la Commission des services juridiques et les centres régionaux ont procédé au transfert du contrat d'assurances collectives de l'ensemble des employés du réseau de l'aide juridique, passant de Desjardins Sécurité financière à SSQ Groupe financier.

6.2 Les décisions marquantes des commissaires

Au cours de la présente année financière, les commissaires ont adopté différents règlements, politiques ou plans d'action ayant pour but de mettre à jour les différentes informations ou encore afin de se conformer aux exigences gouvernementales:

- Déclaration de services aux citoyens;
- Plan d'action de développement durable (2015-2020);
- Plan d'action de la Commission des services juridiques à l'égard des personnes handicapées (2015-2018);
- Lignes internes de conduite concernant la gestion des contrats d'approvisionnement, de services et de travaux de construction de la Commission des services juridiques;

- Règlement de la Commission des services juridiques établissant les normes de rémunération et les autres conditions de travail des professionnels et autres employés non syndiqués à l'emploi des centres régionaux et de la Commission des services juridiques.

6.3 L'attribution du Prix Robert-Sauvé et du Prix mérite de la Commission des services juridiques

Le prix Robert Sauvé volet « réseau » a été décerné à titre posthume, à Me Claude Hargreaves, pour son engagement et son implication pendant 41 ans au Centre communautaire juridique de Montréal et dans le réseau de l'aide juridique. Me Hargreaves a consacré sa carrière au service des plus démunis. Admis au Barreau en 1967, il exerce d'abord en pratique privée. En 1973, il joint les rangs du Centre communautaire juridique de Montréal (CCJM) à titre d'avocat. En décembre 1973, il devient directeur du bureau d'aide juridique Mercier. Par la suite, il a occupé successivement les fonctions de directeur de la division civile, directeur des services juridiques et enfin, en 2001, directeur général jusqu'à sa retraite en 2014. Travailleur acharné, Me Hargreaves a grandement contribué à la crédibilité et au rayonnement du CCJM. Sa connaissance exhaustive du réseau, sa vision et la crédibilité de ses interventions ont contribué à la pérennité de l'organisation, lorsque menacée. Me Hargreaves, qui a été l'un des bâtisseurs et l'un des réformateurs du réseau de l'aide juridique, en a toujours défendu la nécessité pour la défense des plus démunis.

Le prix Robert-Sauvé volet « grand public » a été décerné cette année à Madame Nicole Poirier pour son travail exceptionnel auprès des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer. Madame Poirier est la directrice générale de Carpe Diem – Centre de Ressources Alzheimer et fondatrice de la Maison Carpe Diem à Trois-Rivières. Conceptrice d'une approche humaniste pour les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer, Madame Poirier a su faire de l'approche Carpe Diem une référence internationale en ce qui a trait aux services destinés à cette clientèle. L'approche Carpe Diem accorde la priorité à la relation humaine, à l'écoute des personnes et à la compréhension de leurs besoins spécifiques, en misant sur les forces et les capacités de la personne atteinte. L'expertise de Madame Poirier l'amène à participer à des commissions parlementaires, à être membre du comité d'experts chargé de développer un plan d'action national pour faire face à la maladie d'Alzheimer et à donner des conférences au Québec, en France, en Belgique, en Suisse et dans les Antilles. En reconnaissance de son parcours exceptionnel, Madame Poirier a reçu la médaille d'honneur de l'Assemblée nationale en mai 2010.

Par ailleurs, la Commission de services juridiques a créé en 2014 un nouveau prix appelé « le Prix mérite de la Commission des services juridiques ». Ce prix se veut une façon concrète de souligner la qualité du travail d'un membre du personnel avocat et la qualité de son implication au sein même de l'aide juridique. Cette année, la Commission des services juridiques a décerné ce Prix mérite de façon collective à tous les avocats œuvrant au sein du réseau de l'aide juridique pour l'ensemble du travail qu'ils accomplissent à tous les jours pour la clientèle.

6.4 Le rayonnement dans le milieu juridique et dans la communauté

Au cours de l'exercice financier 2015-2016, les avocats de la Commission des services juridiques et des centres régionaux ont participé à divers colloques et rencontres afin de partager leur expertise de praticien, notamment dans les matières couvertes par le régime d'aide juridique.

L'implication communautaire des avocats permanents est une des caractéristiques du réseau de l'aide juridique. Plus de six cents organismes à but non lucratif bénéficient de la participation et de l'expertise des avocats permanents du réseau. Cet engagement communautaire, qui existe depuis la création du régime d'aide juridique, ne se dément pas.

Les avocats permanents ont agi à titre bénévole en tant que personnes-ressources auprès de plusieurs organismes, associations ou comités. Ils sont aussi membres de conseils d'administration d'organismes ou d'associations

qui concernent directement ou indirectement la clientèle de l'aide juridique. Les avocats participent à des conférences professionnelles, à des émissions de télévision ou de radio. Ils s'impliquent aussi par la publication d'articles et de documents juridiques.

Les avocats ont aussi participé à plusieurs comités du Barreau du Québec et des barreaux régionaux, de même qu'aux comités de la Commission.

La liste de tous les organismes auxquels contribuent les avocats permanents de l'aide juridique peut être consultée sur le site Internet de la Commission à l'adresse suivante : www.csj.qc.ca, section *Commission*.

Le réseau de l'aide juridique a de plus contribué à garnir les rangs de la magistrature par la nomination des personnes suivantes :

M[e] Jean-Pierre Authier a été nommé juge à la Cour du Québec, Chambre de la jeunesse.

M[e] Nathalie Duchesne a été nommée juge à la Cour municipale de Québec.

M[e] Martine Nolin a été nommée juge à la Cour du Québec, Chambre de la jeunesse.

M[e] Sébastien Proulx a été nommé juge à la Cour du Québec, Chambre criminelle et pénale et à la Chambre de la jeunesse.

7. Le rappel de la Déclaration de services aux citoyens

En octobre 2015, la Commission des services juridiques a révisé et mis à jour sa Déclaration de services aux citoyens incluant un système de gestion efficace des plaintes.

Les centres régionaux ont adopté une déclaration de services aux citoyens commune en collaboration avec la Commission. Chacun des centres a aussi adhéré aux diverses politiques établies et, si nécessaire, y a ajouté en annexe des dispositions permettant de tenir compte des spécificités de la pratique dans sa région.

La Déclaration de services aux citoyens rappelle la nature des services rendus par le réseau de l'aide juridique. La Commission et les centres régionaux s'engagent à maintenir et à améliorer, le cas échéant, l'accessibilité à leurs services et à définir de quelle façon ils doivent être dispensés.

La Déclaration de services aux citoyens prévoit un système de gestion efficace des plaintes et l'amélioration continue de la qualité des services. La Commission et les centres régionaux reconnaissent que les plaintes logées par les bénéficiaires concernant l'accessibilité, la prestation ou la qualité des services sont une source d'information précieuse leur permettant d'améliorer leurs services. Le réseau s'est donc doté d'une politique officielle et intégrée de gestion des plaintes. Chaque centre régional a fait état, dans son rapport de gestion, de sa situation à cet égard. Le tableau ci-après présente la situation pour l'ensemble du réseau.

Traitement des plaintes
Exercice 2015-2016

	2015-2016	2014-2015	2013-2014
Nombre de plaintes reçues	147	66	117
Nombre de plaintes en cours de traitement	15	7	7
Nombre de plaintes dont le traitement est terminé	117	54	78
Nombre de plaintes relevant d'un autre organisme	12	2	8
Nombre de plaintes anonymes ne pouvant faire l'objet d'une décision	1	0	0
Nombre de plaintes où il y a eu désistement	2	3	1
Nombre de plaintes recevables, mais non fondées	38	32	23

La Déclaration de services aux citoyens de la Commission est disponible sur son site Internet à l'adresse suivante : www.csj.qc.ca.

Chaque centre régional utilise les moyens de son choix pour assurer la diffusion de la Déclaration de services aux citoyens. L'affichage dans chaque bureau, la distribution de la version papier dans les salles d'attente, la collaboration avec des organismes partenaires de l'aide juridique ou la diffusion sur le site Internet du centre sont les moyens les plus couramment utilisés

8. Le Plan stratégique 2013-2017 et les orientations et objectifs 2015-2016

Le quatrième Plan stratégique de la Commission des services juridiques, préparé de concert avec les onze centres régionaux d'aide juridique, a été adopté en juin 2013.

Le Plan stratégique de la Commission des services juridiques vise à améliorer l'accès à la justice, la qualité des services juridiques offerts aux justiciables et la performance de l'organisme.

Ce Plan stratégique 2013-2017 retient essentiellement des objectifs permettant au réseau de l'aide juridique d'assurer à la population des services juridiques de qualité, accessibles et au meilleur coût possible.

Les enjeux, les orientations et les objectifs du Plan stratégique de la Commission des services juridiques s'inscrivent dans la démarche mise de l'avant par le ministère de la Justice dans son propre plan stratégique. Ainsi, les mesures pour faciliter l'accès à la justice, celles prises pour répondre aux nouveaux besoins en matière de justice et la modernisation du cadre de gestion sont des orientations auxquelles adhèrent la Commission des services juridiques et les onze centres régionaux d'aide juridique.

Ce plan est publié sur le site Internet de la Commission des services juridiques : www.csj.qc.ca.

Tableau synthèse du Plan stratégique 2013-2017 et sommaire des résultats

La Commission et les centres régionaux présentent dans cette section les résultats des travaux faits en conformité du Plan stratégique 2013-2017 et des orientations et objectifs adoptés par les membres de la Commission pour l'année 2015-2016, lesquels sont intégrés aux enjeux et orientations du Plan stratégique pour des fins de présentation.

Enjeu 1 : Accessibilité à la justice : informer et être à l'écoute des citoyens

1.1 : Accès facile à de l'information juridique

Objectifs	Cibles
1.1.1 Mettre à la disposition des clients de l'aide juridique et des citoyens une information juridique adaptée, pertinente et vulgarisée	1° 12 chroniques diffusées et déposées sur le site Web chaque année 2° 100 % des brochures existantes mises à jour et déposées sur le site Web en 2017
1.1.2 Favoriser la diffusion de l'information sur le régime d'aide juridique	12 activités nationales ou régionales annuelles dans le cadre d'activités d'accès à la justice
1.1.3 Diffuser des informations sur les réseaux sociaux	Croissance annuelle des messages transmis sur les réseaux sociaux chaque année
1.1.4 Offrir aux citoyens une ligne téléphonique d'information et de consultation portant sur les pensions alimentaires	Mise en service d'une ligne 1-855 accessible à tous les citoyens du Québec pouvant répondre à leurs questions relatives à la modification des pensions alimentaires

Résultats 2015-2016

Le Service des communications, en collaboration avec le Service de recherche de la Commission des services juridiques et des avocats du réseau de l'aide juridique, a préparé et diffusé 9 chroniques sur différents problèmes juridiques qui touchent la clientèle. Ces chroniques sont distribuées par les centres régionaux aux différents organismes de leur région et elles sont diffusées sur le site Internet de la Commission et sur ceux des centres régionaux d'aide juridique.

Tous ces documents font l'objet d'une diffusion sur le compte Twitter de la Commission ***@La_CSJ*** qui a été créé en novembre 2012. Un compte Facebook publie également différents communiqués **@CSJ.QC.CA** depuis août 2013.

La ligne 1-855 LeSARPA (537-2772), en fonction depuis le 3 mars 2014, permet aux citoyens de s'informer sur les services mis en œuvre concernant les pensions alimentaires, à savoir le Service d'aide à l'homologation (SAH) et le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA).

1.2 : Favoriser les liens du réseau de l'aide juridique avec les intervenants gouvernementaux ou privés qui ont pour mission de promouvoir l'accès à la justice

Objectif	Cible
1.2.1 Favoriser les échanges et le partage d'information entre les organismes qui visent à favoriser l'accès à la justice	Participer à des rencontres avec la direction des organismes qui interviennent dans le monde juridique tels le ministère de la Justice et ses composantes, les Cliniques juridiques universitaires, Éducaloi, etc.

Résultats 2015-2016

Beaucoup d'avocats du réseau participent et interviennent avec la direction des organismes dans le monde juridique. En matière de petites créances, la Commission a collaboré avec Éducaloi et les centres de justice de proximité afin de préparer un guide quant à l'exécution des jugements en cette matière. Des employés du Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA) de la Commission et des employés du Centre communautaire juridique de Montréal ont participé au Salon Visez Droit organisé par le Barreau de Montréal.

La Commission des services juridiques agit en soutien au travail du Centre communautaire juridique de Montréal dans la présentation d'une déclaration d'intervention conservatoire en appui à la requête en jugement déclaratoire déposée par le Barreau du Québec visant à faire déclarer invalides certaines dispositions de la *Loi sur la sécurité des rues et des communautés*, (L.C. 2012, ch. 1), modifiant le *Code criminel* ainsi que de la *Loi réglementant certaines drogues et autres substances*, (L.C. 1996, ch. 19), notamment quant aux peines minimales.

Dans l'éventualité où le Barreau du Québec se verrait reconnaître l'intérêt pour agir par la Cour supérieure du Québec, cette déclaration d'intervention conservatoire permettrait à ce centre, en collaboration avec la Commission, de faire valoir des arguments de droit ainsi que d'administrer une preuve d'expert pour démontrer et appuyer les prétentions d'inconstitutionnalité de la loi attaquée au motif qu'elle contrevient aux articles 7, 12, 15, et 52 de la *Charte canadienne des droits et libertés*.

Cette action en justice constitue un moyen concret de prendre part au débat public et permet de collaborer avec le Barreau du Québec dans la défense des intérêts de notre clientèle.

Enjeu 2 : Un régime proactif : prendre des mesures pour faciliter l'accès aux services et répondre aux nouveaux défis en matière d'aide juridique

2.1 : Accès à l'aide juridique

Objectifs	Cibles
2.1.1 Promouvoir le volet contributif afin d'augmenter le nombre de requérants qui bénéficient des services de l'aide juridique	16 000 demandes acceptées annuellement au volet contributif au 31 mars 2017
2.1.2 Promouvoir une meilleure accessibilité à l'aide juridique pour les aînés	Hausse du nombre d'aînés admis à l'aide juridique

Résultats 2015-2016

Le 1er janvier 2016, les seuils d'admissibilité à l'aide juridique gratuite ont augmenté de 17,75 %. Ces hausses, jumelées à l'indexation des seuils du 1er janvier 2014 (15,3 % au volet gratuit et 10,5 % au volet contributif), ont permis aux personnes âgées de 65 ans et plus, qui reçoivent principalement des prestations de la Sécurité de la vieillesse et le Supplément de revenu garanti, d'être admissibles à l'aide juridique.

De plus, au cours de l'année financière 2015-2016, les demandes traitées relevant du volet contributif sont demeurées relativement stables par rapport à l'année précédente après une augmentation de 17,8 % pour l'exercice 2013-2014. Au total, pas moins de 19 531 demandes ont été traitées, dont 11 998 demandes admises. Le ratio des demandes acceptées par rapport au nombre de demandes traitées sous ce volet s'établissait donc cette année à 61,4 %.

En outre, la constante collaboration des avocats du réseau de l'aide juridique avec des associations et des organismes qui viennent en aide aux personnes âgées leur permet de faire la promotion des services d'aide juridique auprès de cette clientèle.

2.2 : Promotion et mise en œuvre des nouveaux services d'accès à la justice en matière de droit familial

Objectifs	Cibles
2.2.1 Offrir à la population le nouveau Service d'aide à l'homologation	Nombre de citoyens ayant bénéficié de ces nouveaux services
2.2.2 Implanter le nouveau Service d'aide au rajustement des pensions alimentaires (SARPA) au sein de la Commission des services juridiques	Ajout d'une direction du SARPA à la structure de la Commission des services juridiques au 1er décembre 2013

Résultats 2015-2016

Le Service d'aide à l'homologation (SAH) est entré en vigueur en octobre 2013. Au cours de l'année 2015-2016, 3 306 demandes ont été traitées.

Le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA) a vu le jour le 1er avril 2014, un site Web et une ligne 1-855 ont été créés afin de rendre le service des plus accessibles.

Une équipe composée de la directrice du Service de l'approbation, d'une avocate, de techniciennes en droit et d'employées de bureau est en place pour offrir ce service. Au 31 mars, nous dénombrions 776 demandes.

Enjeu 3 : Une organisation performante et novatrice : optimiser les ressources disponibles pour assurer une offre de service de qualité à la clientèle de l'aide juridique

3.1 : Maintien et développement de l'expertise du personnel pour assurer une offre de service de qualité

Objectifs	Cibles
3.1.1 Évaluer les besoins réels en ressources humaines	100 % des postes évalués
3.1.2 Assurer le renouvellement du personnel pour répondre aux besoins de la clientèle	100 % des nouveaux employés intégrés
3.1.3 Mettre à niveau les compétences du personnel par de la formation, des échanges et la création d'outils appropriés	100 % des besoins comblés

Résultats 2015-2016

Des avocats et des membres du personnel de soutien qui ont fait leur carrière à l'aide juridique prennent leur retraite chaque année. La Commission et les centres régionaux sont sensibilisés à cette situation et font en sorte de bien préparer le renouvellement du personnel.

Le Service de recherche de la Commission des services juridiques a été mis à contribution afin de mettre en œuvre des journées de formation s'adressant aux avocats nouvellement embauchés dans le réseau de l'aide juridique. Ces journées se sont tenues au cours du mois de mars 2016. Également, en cours d'exercice, une formation sur le droit de gérance et la gestion de la discipline a été offerte aux cadres juridiques du réseau.

À l'instar des années passées, le Service de recherche de la Commission des services juridiques a organisé en novembre 2015 des journées annuelles de formation pour tous les avocats du réseau dans le respect des exigences du *Règlement sur la formation continue obligatoire des avocats*. Les sujets abordés étaient variés et répondaient aux besoins de la pratique quotidienne des avocats du réseau de l'aide juridique.

3.2 : Amélioration des relations avec les avocats de la pratique privée et les notaires

Objectifs	Cibles
3.2.1 Gérer et mettre en application les tarifs des honoraires des avocats de la pratique privée et des notaires	100 % des employés formés au cours de l'année financière 2013-2014
3.2.2 Faciliter la communication avec les avocats de la pratique privée et les notaires	Mise en opération d'une ligne 1-855 au 31 mars 2014
3.2.3 Améliorer la cohérence dans les décisions des agents conciliateurs des centres régionaux d'aide juridique	Rencontres et échanges accrus entre les directions du Service de l'approbation des honoraires de la pratique privée et des centres régionaux d'aide juridique

Résultats 2015-2016

Depuis 2011, la Commission des services juridiques a cessé l'impression et l'envoi par la poste de plus de 85 000 avis de paiements destinés aux avocats de la pratique privée et aux notaires. Ces avis peuvent dorénavant être consultés sur l'intranet du site Web de la Commission. Ce mode de consultation assure une meilleure confidentialité et facilite la gestion de la facturation.

De plus, la Commission a demandé aux avocats de la pratique privée et aux notaires de transmettre toutes leurs factures par voie électronique depuis le 31 décembre 2011. Cette modification aux modalités de facturation a réduit d'autant la consommation de papier des 2 340 avocats et notaires qui ont produit 85 727 relevés d'honoraires. Également, depuis le 31 mars 2014, la Commission des services juridiques paie la totalité des relevés d'honoraires et de débours des avocats et notaires par dépôts directs et ne leur fait plus parvenir de chèques par la poste.

Le 3 mars 2014, la ligne 1-855 LeSARPA a été inaugurée afin de répondre aux questions des citoyens, mais également des avocats en matière de pension alimentaire.

3.3 : Optimisation des relations entre les gestionnaires du réseau de l'aide juridique et maintien de leurs compétences

Objectifs	Cibles
3.3.1 Favoriser le maintien et le développement des compétences des gestionnaires	100 % des gestionnaires ayant participé à des activités visant le développement de leurs compétences en gestion
3.3.2 Favoriser les rencontres et les communications entre les membres de la Commission des services juridiques, les membres des conseils d'administration et les directeurs généraux des centres régionaux d'aide juridique	19 rencontres annuelles des gestionnaires

Résultats 2015-2016

La Commission et le Comité administratif se sont réunis à quatre reprises en 2015-2016. De même, en plus des assemblée générales des commissaires, plusieurs rencontres entre la Commission des services juridiques et les directeurs généraux se sont tenues.

Pour une application uniforme de la loi, en collaboration avec les centres régionaux, des comités constitués d'officiers de la Commission et de directeurs généraux ont été créés pour élaborer des politiques communes, étudier certains problèmes ponctuels, assurer le suivi de dossiers et développer des outils de formation, notamment un comité sur la cohérence dans l'admissibilité à l'aide juridique et un comité de négociation des conventions collectives. En cours d'exercice, ces acteurs se sont réunis à plusieurs reprises.

3.4 : Mesure des performances de l'organisation

Objectifs	Cibles
3.4.1 Procurer aux gestionnaires du réseau des outils de contrôle dans le cadre de l'application des conventions collectives des avocats et des employés de soutien	Outils de gestion créés au 31 décembre 2013
3.4.2 Maintenir le contrôle de qualité et de conformité à la Loi et aux Règlements dans le cadre de l'admissibilité à l'aide juridique	Contrôle de l'admissibilité à l'aide juridique à chaque année
3.4.3 Créer un outil simplifiant la consolidation des états financiers des centres régionaux d'aide juridique	Outil performant au 31 décembre 2014
3.4.4 Développer un système d'évaluation des coûts du Service d'aide au rajustement des pensions alimentaires (SARPA)	Implantation d'un système comptable d'imputation et d'évaluation des coûts du SARPA au 31 mars 2015

Résultats 2015-2016

Les dispositions des conventions collectives ont permis de développer des outils pour les gestionnaires dans leur travail d'évaluation de leurs équipes d'avocats. Ces outils ont été mis à jour en janvier 2016 afin d'y intégrer un volet sur la gestion de l'admissibilité à l'aide juridique.

Également, un fichier informatique de reddition de comptes a été mis en œuvre afin de faciliter ce travail rendu nécessaire par l'application des exigences prévues dans les conventions collectives des avocats.

Par ailleurs, l'exercice de vérification de la demande d'aide juridique a été réalisé avec succès par les auditeurs externes de la Commission des services juridiques. Pour plus de détails sur le processus, consultez la section 11.10 du présent rapport.

3.5 : Amélioration du service informatique

Objectifs	Cibles
3.5.1 Mettre à jour le logiciel d'admissibilité à l'aide juridique	Mise en opération d'un nouveau logiciel au 31 décembre 2014
3.5.2 Développer un logiciel pour maintenir l'inventaire du parc informatique du réseau de l'aide juridique	Mise en opération d'un logiciel au 31 mars 2017
3.5.3 Améliorer la sécurité informatique des données détenues par les constituantes du réseau de l'aide juridique	Adhésion de l'ensemble des constituantes à un service de stockage des données en ligne le 31 mars 2014
3.5.4 Publier le guide d'ouverture des demandes d'aide juridique	Publication du guide le 31 mars 2016
3.5.5 Moderniser l'équipement informatique pour la numérisation des pièces jointes aux factures des avocats de la pratique privée	Équipements achetés et fonctionnels au 31 mars 2014
3.5.6 Refondre le site Web de la Commission des services juridiques	Conformité du site Web aux standards gouvernementaux sur l'accessibilité du Web le 31 mars 2017

Résultats 2015-2016

En cours d'exercice, le Service des technologies de l'information de la Commission des services juridiques a déployé une version améliorée du Logiciel d'admissibilité à l'aide juridique permettant de meilleurs contrôles. Un site Web (www.sarpaquebec.ca) a été créé en 2014. Ce site est dédié spécialement au SARPA et permet aux usagers de faire des demandes en ligne. De même, un module de gestion interne a été développé pour répondre aux besoins du SARPA.

En février 2016, ce même service a mis en ligne un tout nouveau site intranet à l'usage de l'ensemble des employés du réseau de l'aide juridique. Ce site respecte les standards sur l'accessibilité du Web du gouvernement du Québec. Dans le prochain exercice, à l'instar du site intranet, le site Internet sera revu pour s'arrimer aux développements technologiques.

Également, au cours du mois de mars 2016, un guide unique sur l'admissibilité a été développé, pour l'ensemble du réseau de l'aide juridique, de même qu'une formation sous la forme d'un webinaire.

En outre, la Commission des services juridiques a revu au cours de l'exercice précédent sa Politique d'utilisation des technologies de l'information et sa Politique de sécurité de l'information. Elle a, de plus, adopté un Cadre de gestion de la sécurité de l'information.

9. Le Plan d'action de développement durable 2015-2020

Le 16 mars 2016, la Commission des services juridiques a adopté son Plan d'action de développement durable 2015-2020 et l'a arrimé à son Plan stratégique 2013-2017. Ce plan d'action préparé en collaboration avec les onze centres régionaux d'aide juridique s'inscrit à l'intérieur du cadre de référence gouvernementale que constitue la Stratégie gouvernementale de développement durable 2015-2020.

La Stratégie 2015-2020, adoptée le 28 octobre 2015 par le Conseil des ministres, est issue de la démarche de développement durable du gouvernement du Québec entreprise en 2004. Elle résulte de la *Loi sur le développement durable* (RLRQ, c. D-8.1.1) qui a été adoptée par le gouvernement et l'Assemblée nationale du Québec au printemps 2006. Rappelons que la *Loi sur le développement durable* avait conduit à l'adoption de la Stratégie gouvernementale 2008-2013 qui a été prolongée jusqu'à l'adoption de la Stratégie 2015-2020, cette dernière constitue un outil privilégié permettant de contribuer à l'amélioration de la qualité de vie de tous.

Conformément au décret 136-2012 du 29 février 2012 qui reportait au 31 décembre 2014 l'exercice de révision générale de la stratégie gouvernementale de développement durable, le Plan d'action de développement durable de la Commission des services juridiques avait été prolongé jusqu'au 31 mars 2015. Les résultats globaux pour l'exercice 2015-2016 de ce Plan d'action prolongé se retrouvent plus bas.

À partir de quatre orientations (orientations 1, 4, 6 et 7) de la Stratégie 2015-2020, la Commission des services juridiques a retenu 10 objectifs organisationnels dans son Plan d'action de développement durable 2015-2020 qui permettront au réseau de l'aide juridique d'apporter au plan gouvernemental une contribution à la mesure de sa spécificité axée sur la réussite des engagements qui y sont formulés.

TABLEAU SYNTHÈSE DU PLAN D'ACTION DE DÉVELOPPEMENT DURABLE 2015-2020 ET RÉSULTATS 2015-2016

Orientation 1 : **Renforcer la gouvernance en développement durable dans l'administration publique**

Objectif 1.1 : **Renforcer les pratiques de gestion écoresponsables dans l'administration publique**

Domaine d'intervention : Gestion des ressources matérielles et résiduelles

Action globale : Accroître les pratiques écoresponsables dans les activités courantes de gestion administrative

Activités	Indicateurs	Cibles
• Réduire l'utilisation de papier et d'encre. • Adopter des pratiques écoresponsables en matière de gestion documentaire. • Favoriser le réemploi des fournitures et équipements. • Augmenter la récupération des matières résiduelles. • Économie d'énergie et d'éclairage dans les bureaux le soir et les fins de semaine. • Acquisition écoresponsable dans les fournitures de bureau. • Acquisition écoresponsable de produits ménagers. • Inscription à un programme d'achat en gros de produits ménagers, sans empreintes écologiques et fabriqués au Québec, permettant à la Commission et aux employés, de bénéficier d'un meilleur prix.	• Taux d'employés joints par les activités de sensibilisation à la démarche de développement durable **(voir objectif 1.4)**. • Activités mises sur pied par les responsables afin de réaliser les diverses actions proposées	• 60 % des employés d'ici 2016. • 80 % des employés d'ici 2017. • 100 % des employés d'ici 2018. • 100 % des nouvelles acquisitions de matériel de bureau écoresponsables. • Évaluation d'un programme d'achat en gros d'ici 2016. • Mise en place du programme d'achat en gros d'ici 2017.

Domaine d'intervention : Technologie de l'information et des communications

Action globale : Accroître les pratiques écoresponsables dans l'acquisition de matériel informatique

Activités	Indicateur	Cible
• Considérations écoresponsables lors de l'achat et l'entretien du matériel informatique. • Prolonger la fin de vie du matériel informatique. • Améliorer la gestion de la fin de vie des équipements. • Recyclage des cartouches d'encre vides. • Concevoir des outils de communication selon les règles de l'éthique écologique.	• Cadre de gestion mis en place contribuant à l'atteinte des objectifs de gestion de la technologie de l'information et des communications.	• 100 % du matériel informatique ayant une provenance écoresponsable, un cycle de vie augmenté et une fin de vie écoresponsable, d'ici 2018.

Domaine d'intervention : Communications et organisation d'évènement

Action globale : Accroître les pratiques écoresponsables dans les activités de formation

Activités	Indicateur	Cible
• Organisation des journées de formation de façon écoresponsable. • Diminuer la diffusion de documents et de publications version papier.	• Cadre de gestion mis en place contribuant à l'atteinte des actions lors de l'organisation des journées de formation.	• Diminution de la diffusion papier des cahiers de formation.

Domaine d'intervention : Mise en valeur des modes de transports collectifs et actifs

Action globale : Réaliser des démarches favorisant les modes de transports collectifs et actifs

Activités	Indicateur	Cibles
• Afin d'encourager le transport collectif, la Commission désire adhérer au programme *OPUS & Cie*, de la Société de transport de Montréal (STM).	• La réalisation d'actions écoresponsables favorisant les déplacements en transport collectif et actif.	• Évaluation de la faisabilité des actions proposées d'ici la fin 2016. • Mise en place des actions d'ici 2017.
• La Commission désire contribuer financièrement à l'achat des abonnements OPUS de ses employés en offrant à son personnel un % de rabais qui sera égalé par la STM, et ce, dans le but d'encourager son personnel à utiliser le système de transport en commun.		• 90 % des employés utilisant le transport en commun ou participant à l'indemnisation kilométrique d'ici 2017.
• Afin d'encourager le transport actif, la Commission désire mettre sur pied un programme incitatif d'indemnisation kilométrique.		
• La Commission désire encourager ses employés à utiliser la bicyclette ou la marche comme moyen de transport actif grâce à une indemnisation.		
• La Commission désire participer à l'Opération vélo-boulot.		

Objectif 1.2 : Renforcer la prise en compte des principes de développement durable par les ministères et organismes publics

Action globale : Mettre en œuvre un processus permettant de prendre en compte les principes de développement durable dans le processus décisionnel

Activités	Indicateur	Cibles
• Prise en compte des 16 principes énoncés dans la *Loi sur le développement durable* (les enjeux environnementaux, économiques et sociaux, la santé et qualité de vie au travail, la prévention et la précaution, l'équité et la solidarité sociale, l'efficacité économique, la participation et l'engagement, l'accès au savoir, la production et la consommation responsable), dans le processus décisionnel. • Mise en place d'un outil permettant aux centres régionaux d'adopter facilement un plan d'action de développement durable, adapté aux besoins spécifiques de chacun des centres.	• Intégration d'un processus de prise en considération des principes durables dans la politique interne de gestion et dans le processus décisionnel de la Commission.	• Évaluation de la faisabilité des actions, d'ici 2016. • Mise en place d'un outil permettant aux centres régionaux d'adopter un PADD, d'ici 2017.

Objectif 1.4 : Poursuivre le développement des connaissances et des compétences en matière de développement durable dans l'administration publique

Action globale : Accroître la transmission de l'information et la formation sur le thème du développement durable

Activités	Indicateur	Cibles
• Réalisation d'une présentation sur le thème du développement durable. • Diffusion de la formation aux membres du personnel de la Commission. • Diffusion de la formation à travers le réseau de l'aide juridique.	• La réalisation d'activités de formation menant à une sensibilisation face au développement durable, plus précisément face à la réduction de consommation énergétique et à la réduction de consommation de matières premières et résiduelles.	• Réalisation d'une présentation d'ici 2016. • Diffusion à 80 % du personnel de la CSJ d'ici 2017. • Diffusion lors des journées de formation de cette présentation d'ici 2017.

Objectif 1.5 : Renforcer l'accès à la culture et la participation à la vue culturelle en tant que levier de développement social, économique et territorial

Action globale : Consolider les connaissances des avocats œuvrant auprès des communautés amérindiennes et inuites

Activités	Indicateur	Cible
• Prenant en compte nos ressources, offrir aux membres des nations amérindiennes et de la nation inuite, des services en droit criminel adaptés à leurs traditions et à leur identité culturelle. • Former les avocats qui plaident des dossiers en droit criminel impliquant un membre des Premières Nations, sur les principes élaborés par la Cour suprême du Canada dans les arrêts : *R. c. Gladue*, (1999) 1 RCS 688 et *R. c. Ipeelee*, 2012 CSC 13, (2012) 1 RCS 433, ainsi que sur la nouvelle jurisprudence pertinente en la matière. • Informer les avocats qui plaident des dossiers en droit criminel impliquant un membre des Premières Nations des spécificités reliées à leur culture.	• La réalisation d'activités de formation et le nombre d'avocats formés.	• 100 % des avocats concernés d'ici 2017.

Objectif 1.6 : Coopérer aux niveaux national et international en matière de développement durable en particulier avec la Francophonie

Action globale : Renforcer la réalisation d'échanges et de collaboration avec les pays de la francophonie et assurer la conformité aux standards de francisation des technologies

Activités	Indicateurs	Cible
• Continuer l'échange et la collaboration avec les pays concernés par l'accessibilité à la justice et plus particulièrement par les services d'aide juridique. • Continuer à travailler avec l'ensemble du réseau afin de se conformer aux standards du gouvernement du Québec sur la francisation des technologies.	• La réalisation d'activités d'échange et de collaboration au niveau national et international. • La francisation des ressources informationnelles et autres	• Nombre de mesures ou d'activités mises en œuvre pour contribuer à l'atteinte de ces objectifs.

Orientation 4 : Favoriser l'inclusion sociale et réduire les inégalités sociales et économiques.

Objectif 4.1 : Appuyer les activités visant la reconnaissance, le développement et le maintien des compétences, particulièrement celles des personnes les plus vulnérables

Domaine d'intervention : Employabilité

Action globale : Accroître l'employabilité des personnes éloignées du milieu du travail

Activités	Indicateur	Cible
• Accueil d'un stagiaire relié à l'organisme *Accès-cible* (qui vise l'intégration ou la réintégration sur le marché du travail des adultes ayant eu ou ayant des problèmes de santé mentale causant des difficultés à se maintenir sur le marché du travail). • Mise en place d'un stage d'une durée de 7 semaines visant à développer un savoir-faire face au travail régulier de bureau.	• La réalisation d'actions liées à augmenter l'employabilité des personnes éloignées du marché du travail.	• Mise en place d'un plan permettant d'accueillir un stagiaire par année.

Objectif 4.2 : Appuyer et mettre en valeur les activités des organismes communautaires et des entreprises d'économie sociale qui contribuent à l'inclusion sociale et à la réduction des inégalités

Domaine d'intervention : Réduction des inégalités sociales

Action globale : Renforcer la réalisation d'échanges et de collaboration avec les pays de la francophonie et assurer la conformité aux standards de francisation des technologies

Activités	Indicateurs	Cibles
• Mise en place d'une collecte de livres usagés au sein des membres du personnel de la Commission afin de remettre ceux-ci à la bibliothèque de la prison de Hull.	• Le nombre d'objets amassés et redistribués.	• Mise en place de la collecte de livres d'ici 2016. • Mise en place de la collecte de jouets d'ici Noël 2016.
• Mise en place d'une collecte de jouets usagés afin d'être remis à l'organisme *La Maison des femmes*, qui prépare des paniers de Noël et en fait la distribution une semaine avant Noël. • Participation au *Spin-o-don* au Complexe Desjardins pour amasser des fonds pour Centraide.	• Le nombre de participants à l'activité.	• Évaluation de l'intérêt des employés de participer au *Spin-o-don* d'ici 2016.

Objectif 4.3 : Appuyer et promouvoir le développement de mesures sociales et économiques pour les personnes en situation de pauvreté et les milieux défavorisés

Domaine d'intervention : Accessibilité à la justice

Action globale : Renforcer l'accessibilité à la justice des personnes issues de milieux défavorisés

Activités	Indicateur	Cibles
• Continuer l'amélioration de l'accès aux services d'aide juridique via le volet contributif. • Informer la population sur les services de l'aide juridique et en faire la promotion, entre autres via les médias sociaux. • Renouveler le site Internet de la Commission afin qu'il soit plus convivial et plus accessible. • Créer une version mobile du site Internet de la Commission. • Créer la possibilité de faire une demande de révision en ligne directement adressée au Comité de révision évitant la version papier. • Encourager les avocats du réseau à donner des séances d'information pour mieux faire connaître les services d'aide juridique. • Disponibilité des lois pertinentes et plusieurs informations juridiques sur le site Internet de la Commission. • Continuer la mise en place du service de rajustement des pensions alimentaires le SARPA et en faire la promotion.	• Amélioration des mesures permettant d'élargir l'accès à la justice pour les personnes issues de milieux défavorisés, via des activités de promotion, de formation et d'information.	• Depuis le 1er janvier 2016, hausse des seuils d'admissibilité à l'aide juridique gratuite. • Hausse des demandes d'aide juridique concernant la clientèle admissible via le volet contributif d'ici le 31 mars 2016. • Nombre de mesures ou d'activités mises en œuvre pour contribuer à l'atteinte des actions prévues. • Évaluation des coûts et des besoins reliés à une revitalisation du site Web, à la création d'une version mobile et à une application, d'ici 2016. • Nouveau site Web d'ici 31 mars 2017.

Orientation 6 : **Assurer l'aménagement durable du territoire et soutenir le dynamisme des collectivités**

Objectif 6.2 : **Renforcer les capacités des collectivités dans le but de soutenir le dynamisme économique et social des territoires**

Action globale :
Consolider l'accès aux services d'aide juridique

Activités	Indicateur	Cible
• Favoriser la répartition des services d'aide juridique en fonction des spécificités territoriales et des besoins. • Assurer la continuité du service de garde téléphonique en cas d'arrestation ou de détention, disponible 24h/24h. • SAH : assurer la continuité et *l'amélioration du Service d'aide à l'homologation*, offert à l'ensemble de la population résidant au Québec, désirant d'un commun accord, apporter des modifications à la garde, aux droits d'accès ou à la pension alimentaire. • SARPA : assurer la continuité et l'amélioration du *Service administratif de rajustement de pensions alimentaires pour enfants*, qui permet aux parents résidants au Québec de faire modifier le montant de leur pension alimentaire sans passer par les tribunaux.	• Statistiques de la répartition de la demande d'aide juridique sur tout le territoire et ventilation de la nature et de la quantité de services offerts à la population dans chacune des régions.	• Nombre de mesures ou d'activités mises en œuvre pour contribuer à l'atteinte de ces objectifs.

Orientation 7 : **Soutenir la mobilité durable**

Objectif 7.1 : **Accroître l'accessibilité aux services, aux lieux d'emplois ainsi qu'aux territoires par des pratiques et la planification intégrée de l'aménagement du territoire et des transports durables**

Action globale :
Accroître l'accessibilité des bureaux pour la clientèle

Activités	Indicateurs	Cibles
• Favoriser l'accessibilité universelle au moyen de la promotion du *Plan d'action à l'égard des personnes handicapées* et visant à réduire les obstacles à l'intégration de ces personnes. • Faire l'inventaire des différents obstacles architecturaux liés à l'accessibilité universelle afin de les corriger lors de rénovations. • Formation du personnel intervenant auprès de personnes en situation de handicap afin de les accueillir et les servir adéquatement.	• La réalisation, lors de rénovation des bureaux d'aide juridique et de la Commission, d'aménagements conformes à l'accessibilité universelle. • Le nombre d'employés formés sur le sujet.	• Nombre de mesures ou l'activités mises en œuvre pour contribuer à l'atteinte de ces objectifs. • Formation à 100 % du personnel concerné d'ici 2017.

RÉSULTATS 2015-2016

en lien avec le Plan d'action de développement durable 2009-2013 (prolongé jusqu'à l'adoption du Plan d'action de développement durable 2015-2020)

L'orientation stratégique « informer, sensibiliser, éduquer, innover » était une des orientations prioritaires qui a été retenue par le réseau de l'aide juridique. Il va de soi que la réussite du Plan d'action de développement durable est tributaire de l'implication du personnel du réseau de l'aide juridique et que, dans cet esprit, il est important que tout le personnel du réseau soit informé et sensibilisé afin d'assurer le succès de la démarche de développement durable.

À l'instar des années précédentes, la Commission des services juridiques a poursuivi sa démarche afin de sensibiliser ses employés à la prévention au travail. Dans le cadre de la formation au personnel, un expert a fait l'évaluation des postes de travail des employés et la Commission a suivi ses recommandations pour les aménager et les ajuster de façon ergonomique afin d'accroître leur confort et d'en réduire les contraintes visuelles et posturales. Un expert demeure d'ailleurs disponible tout au long de l'année afin de s'assurer que les nouveaux employés obtiennent des postes de travail adaptés.

Tout au long du dernier exercice, sous l'égide du Service des ressources humaines, le Comité santé mieux-être et sécurité au travail a continué ses activités se rencontrant sur une base régulière et assurant les inspections pouvant mener à des correctifs sur les lieux de travail.

Depuis 2011, la Commission des services juridiques a cessé l'impression et l'envoi par la poste de plus de 85 000 avis de paiements destinés aux avocats de la pratique privée et aux notaires. Ces avis peuvent dorénavant être consultés sur l'intranet du site Web de la Commission. Ce mode de consultation assure une meilleure confidentialité, facilite la gestion de la facturation et évite l'envoi de près de 100 000 feuilles par année.

De plus, la Commission a demandé aux avocats de la pratique privée et aux notaires de transmettre toutes leurs factures par voie électronique depuis le 31 décembre 2011. Cette modification aux modalités de facturation a réduit d'autant la consommation de papier des 2 340 avocats et notaires qui ont produit 85 727 relevés d'honoraires. Également, depuis le 31 mars 2014, la Commission des services juridiques paie la totalité des relevés d'honoraires et de débours des avocats et notaires par dépôts directs et ne leur fait plus parvenir de chèques par la poste.

La Commission des services juridiques a poursuivi l'achat de papier recyclé. Elle acquiert du papier blanc pour la photocopie et l'impression qui contient 100 % de fibres recyclées, du papier à en-tête de lettre et des enveloppes contenant 50 % de fibres recyclées et des chemises en carton et des tablettes contenant au moins 30 % de fibres recyclées.

La Commission, de concert avec son locateur, offre à ses employés l'accès à un système de récupération multimatières de papier carton, de verre, de métal, de plastique et de piles. De plus, la Commission offre à ses employés l'utilisation d'une fontaine branchée à l'eau du robinet qui est préalablement filtrée. Cette mesure a pour effet de réduire la consommation d'eau embouteillée.

La Commission recycle les cartouches d'impression au laser en les retournant au détaillant lorsqu'elles ont été utilisées.

En raison de la situation géographique de ses bureaux, la Commission des services juridiques favorise l'utilisation des transports en commun pour l'ensemble de ses employés. Moins de 5 % des personnes à l'emploi de la Commission utilisent une voiture automobile pour se rendre au travail.

Les talons de paie de tous les employés du réseau de l'aide juridique sont maintenant accessibles par Internet, ce qui permet d'économiser le papier sur lequel ils étaient imprimés, l'achat d'enveloppes pour les acheminer et les frais de poste ou de messagerie qu'occasionnaient ces envois.

La Commission et plusieurs centres régionaux d'aide juridique privilégient la numérisation de documents et leur envoi par courriel plutôt que d'utiliser les appareils plus traditionnels tels que les télécopieurs ou photocopieurs.

Une formation a été donnée aux avocats du réseau de l'aide juridique concernant l'application de l'arrêt de la Cour suprême du Canada, *R. c. Gladue* [1999] 1 RCS 688. Cette formation a permis de mettre en lumière le processus et l'utilisation des rapports Gladue dans la pratique en droit criminel des avocats.

De nouveaux outils ont été créés par la Commission des services juridiques afin de faciliter le "monitoring" du nombre de demandes d'aide juridique sur tout le territoire québécois.

Des centres régionaux d'aide juridique ont pris des mesures pour redistribuer les ressources humaines à leur disposition et favoriser la répartition des points de services d'aide juridique de façon équitable sur tout leur territoire afin de répondre adéquatement aux besoins de la population. Pour ce faire, ils suivent de près l'évolution de la demande d'aide juridique.

Afin de favoriser l'accès à l'aide juridique aux personnes démunies, la Commission des services juridiques et l'ensemble des centres régionaux ont continué à mettre en valeur l'admissibilité financière dans le cadre du volet contributif prévu au *Règlement sur l'aide juridique*. Ils ont poursuivi la distribution de l'aide-mémoire intitulé : « *L'aide juridique : une justice à coût $ûr* » portant sur l'admissibilité à l'aide juridique, et plus particulièrement sur l'admissibilité avec une contribution financière.

La Commission a collaboré avec le ministère de la Justice à la rédaction des règlements qui ont permis les hausses successives des seuils d'admissibilité à l'aide juridique.

Les avocats à l'emploi des composantes du réseau de l'aide juridique ont offert de nombreuses sessions d'information à divers organismes ou groupes de personnes et ils ont ainsi mieux fait connaître les services de l'aide juridique, en général, et le volet contributif en particulier.

En outre, au cours de l'année financière 2015-2016, les demandes traitées relevant du volet contributif sont demeurées relativement stables par rapport à l'année précédente après une augmentation de 17,8 % pour l'exercice 2013-2014. Au total, pas moins de 19 531 demandes ont été traitées dont 11 998 demandes admises.

Le ratio des demandes acceptées par rapport au nombre de demandes traitées sous ce volet s'établissait donc cette année à 61,4 %.

10. Les autres résultats

10.1 Le Comité de révision

10.1.1 La constitution

Au 31 mars 2016 le Comité de révision était composé de six membres nommés par la Commission.

Les membres sont :

M[e] Pierre-Paul Boucher	M[e] Claire Champoux
M[e] Manon Croteau	M[e] Josée Ferrari
M[e] Josée Payette	M[e] Réal Goulet *(ad hoc)*

10.1.2 Les demandes de révision

Le Comité a reçu 2 007 demandes de révision en 2015-2016. Le délai moyen entre le moment où une demande de révision est reçue et la date de l'audience est d'au plus 12 semaines.

Les demandeurs reçoivent généralement leur décision quelques jours après l'audience. Une attention particulière est apportée aux demandes urgentes qui sont entendues à très courte échéance.

	Demandes de révision reçues au 31 mars	Dossiers à traiter au 31 mars
2016	2 007	625
2015	1 743	419
2014	1 610	409

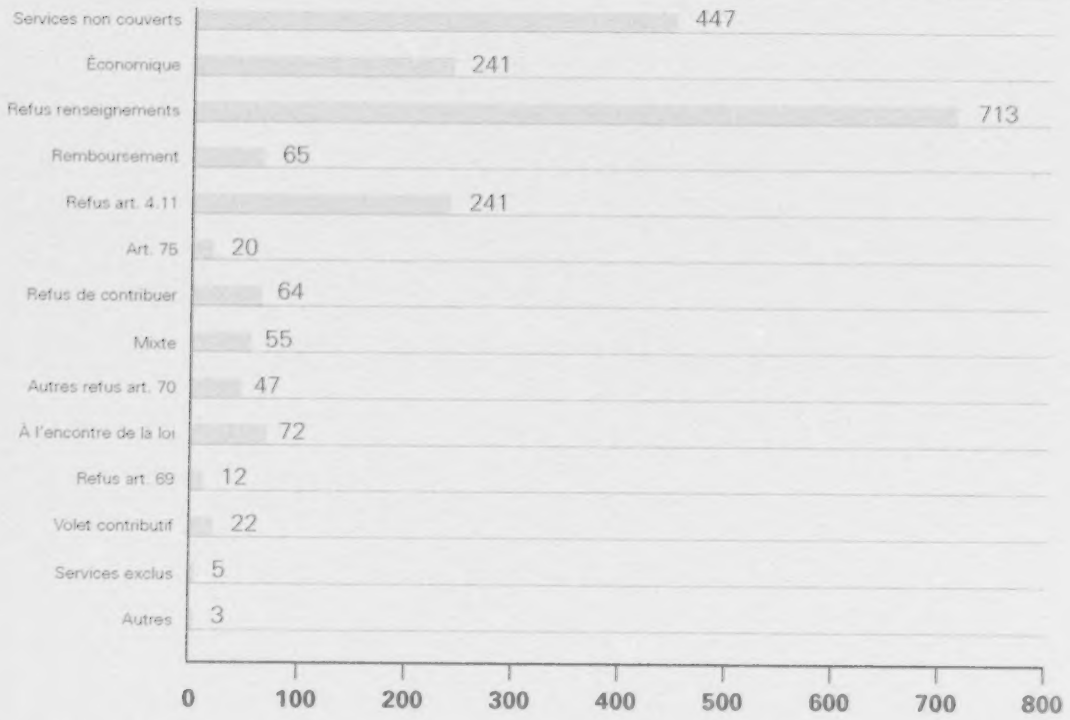
10.1.3 Les audiences du Comité

Le Comité a tenu 51 jours d'audience au siège social de la Commission. Lors de ces audiences, le Comité a étudié 1 431 dossiers, soit en moyenne 28 dossiers.

Dans 43 dossiers, les personnes entendues se sont présentées devant le Comité, alors que dans 1 354 dossiers, les personnes ont été entendues par conférence téléphonique. Le Comité a rendu 34 décisions sur vue de dossiers.

Le Comité a entendu 22 demandes de révision dans le cadre de contestation du droit d'un bénéficiaire à l'aide juridique.

Nature des refus * qui font l'objet d'une demande en révision en 2015-2016



* Services non couverts : services non couverts en vertu des articles 4.5, 4.6, 4.7 et 4.10 de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*.

Économique : refus de nature économique en vertu de l'article 18 du *Règlement sur l'aide juridique*.

Refus renseignements : refus de fournir les renseignements demandés en vertu de l'article 70 al de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*.

Remboursement : contestation d'une demande de remboursement.

Refus art. 4.11 : refus pour un des motifs prévus à l'article 4.11 de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*.

Art. 75 : demandes de révision de décisions d'un directeur général à la suite d'une contestation du droit d'une personne à l'aide juridique en vertu de l'article 75 de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*.

Refus de contribuer : refus de contribuer en vertu des articles 26 et suivants du *Règlement sur l'aide juridique*.

Mixte : refus comportant deux ou trois motifs de refus.

Autres refus art.70 : autres motifs de refus prévus à l'article 70 de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*.

À l'encontre de la loi : refus parce que la demande est à l'encontre de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*.

Refus art. 69 : refus en vertu de l'article 69 de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*.

Volet contributif : contestation du montant de la contribution.

Services exclus : services nommément exclus par la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*.

Décisions rendues par le Comité de révision pour chaque demande de révision

Centres régionaux	NATURE DES DÉCISIONS RENDUES*									
	conf.	conf. autre motif	inf.	inf. en partie	sans comp.	sans objet	**TOTAL**	désist.	fermés adm.	**GRAND TOTAL**
Abitibi - Témiscamingue	7	0	33	0	0	1	**41**	2	6	**49**
Bas Saint-Laurent–Gaspésie	25	1	4	0	0	0	**30**	3	3	**36**
Côte-Nord	18	0	1	1	0	0	**20**	2	14	**36**
Estrie	17	3	10	0	0	0	**30**	4	6	**40**
Laurentides-Lanaudière	97	4	49	7	2	0	**159**	19	58	**236**
Mauricie–Bois-Francs	29	10	17	3	0	2	**61**	2	14	**77**
Montréal	353	23	226	19	1	11	**633**	98	197	**928**
Outaouais	37	2	5	2	0	0	**46**	4	12	**62**
Québec	47	5	26	3	0	1	**82**	8	20	**110**
Rive-Sud	96	8	35	5	2	1	**147**	14	34	**195**
Saguenay–Lac Saint-Jean	9	2	4	1	0	0	**16**	10	5	**31**
TOTAL 2015-2016	**735**	**58**	**410**	**41**	**5**	**16**	**1 265**	**166**	**369**	**1 800**
TOTAL 2014-2015	696	43	472	57	6	15	1 289	144	300	1 733
TOTAL 2013-2014	653	89	325	37	7	18	1 129	103	247	1 479

*conf.: décisions du directeur général confirmées.

conf. autre motif: décisions du directeur général confirmées pour d'autres motifs.

inf.: décisions du directeur général infirmées en totalité.

inf. en partie: décisions du directeur général infirmées en partie.

sans comp.: demandes de révision rejetées par le Comité qui n'avait pas compétence pour disposer de la demande.

désist.: demandes de révision retirées.

sans objet: demandes de révision déclarées sans objet par le Comité lors de l'audience.

fermés adm.: dossiers fermés administrativement (plus d'objet, impossible de joindre la partie demanderesse, etc.).

10.2 Le Service de l'approbation des honoraires de la pratique privée et gestion de certains services autres que l'aide juridique

Le Service de l'approbation des honoraires de la pratique privée effectue, pour l'ensemble du réseau, le traitement des comptes d'honoraires et de débours des avocats de la pratique privée ou des notaires ayant accepté des mandats d'aide juridique. De plus, il gère le paiement des comptes engendrés par les décisions des tribunaux qui ont ordonné aux gouvernements du Québec et du Canada de payer les honoraires des avocats de certains accusés.

10.2.1 Le guichet unique

L'article 81.3 du *Règlement d'application de la Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* confie à la Commission le mandat de payer pour et à l'acquit des centres d'aide juridique les comptes d'honoraires des avocats et notaires de la pratique privée. Ces honoraires sont payés en application de deux ententes entrées en vigueur le 27 mars 2013 *(Entente entre le ministre de la Justice et le Barreau du Québec concernant le tarif des*

honoraires et les débours des avocats dans le cadre du régime d'aide juridique et concernant la procédure de règlement des différends et Entente entre le ministre de la Justice et le Barreau du Québec concernant le tarif des honoraires et les débours des avocats rendant des services en matières criminelles et pénales et concernant la procédure de règlement des différends). S'applique également le *Règlement sur la reddition de comptes concernant les services rendus par certains avocats et par certains notaires* (Décret 700-2010 du 18 août 2010, entré en vigueur le 7 septembre 2010).

Les honoraires des notaires sont payés en application du *Règlement ratifiant l'entente entre le ministre de la Justice et la Chambre des notaires du Québec intervenue le 11 octobre 2003 sur les conditions d'exercice, le mode de règlement des différends et le tarif des notaires pour les services rendus dans le cadre de la Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques, ainsi que du Règlement sur la reddition de comptes concernant les services rendus par certains avocats et par certains notaires* (Décret 700-2010 du 18 août 2010, entré en vigueur le 7 septembre 2010).

10.2.2. Les téléservices

Depuis le mois de juillet 2013, tous les avocats et notaires utilisent le mode de facturation en ligne. Au 31 mars 2016, 5 003 avocats et notaires s'y étaient inscrits. Pour faciliter l'utilisation du service, les avocats et notaires bénéficient d'un soutien technique offert de 8 heures à 16 heures du lundi au vendredi.

10.2.3. Le paiement[1]

En 2015-2016, le réseau de l'aide juridique a payé 85 727 relevés d'honoraires et déboursés originaux à 2 203 avocats de la pratique privée et à 137 notaires. Des honoraires de 46 850 710 $ et des déboursés de 8 618 538 $ ont été versés[2]. Il s'agit d'un paiement moyen de plus d'un million par semaine. Les avocats ont reçu une moyenne de 25 140 $ d'honoraires et déboursés et les notaires, 623 $.

De plus, une somme de 782 794 $ a été imputée à la dépense au titre des droits de greffe.

L'expérience moyenne des avocats de la pratique privée qui ont accepté des mandats d'aide juridique au cours de l'exercice est de 16,06 années d'inscription au Tableau de l'Ordre au 31 mars 2016.

La Commission demande aux avocats et notaires de s'inscrire au service de paiement par dépôt direct. Le nombre d'avocats et de notaires se prévalant de ce mode de paiement est passé de 3 049 à 3 424 en 2015-2016.

Le *Règlement sur la reddition de comptes concernant les services rendus par certains avocats et par certains notaires* prévoit le paiement d'intérêts lorsque le délai de paiement de 30 jours n'est pas respecté. À ce chapitre, la Commission a rempli ses obligations puisqu'en 2015-2016, elle a versé un montant de 1 866 $ en intérêts, soit 0,003 % sur des paiements totalisant 55 469 248 $ versés aux avocats et aux notaires.

10.2.4 La conciliation

Bien que la gestion du paiement des honoraires de la pratique privée soit confiée à la Commission, les centres régionaux continuent d'assumer le traitement des différends logés en vertu des ententes. Plus particulièrement, ils s'acquittent du traitement des demandes de conciliation. Des dizaines de séances tenues conjointement avec les barreaux de section ont eu lieu et de nombreux différends se sont ainsi réglés.

Les demandes d'arbitrage adressées à la Cour du Québec dans le cadre des ententes sont gérées autant par les centres que par la Commission lorsqu'elle est elle-même visée par le réclamant.

10.2.5 Les mégaprocès

Pour l'exercice se terminant au 31 mars 2016, la Commission a versé un total de 2 493 939 $ en honoraires et déboursés dans le cadre de l'application du chapitre III de la Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques.

[1] *Les honoraires et débours qui apparaissent à la présente section ont été réellement déboursés au cours de l'année financière 2015-2016. Ces sommes ne peuvent pas être comparées avec les montants qui apparaissent aux états financiers puisque ces derniers sont ajustés pour tenir compte des honoraires et débours courus à payer au 31 mars.*

[2] *Ces honoraires et débours ne comprennent pas les montants qui ont été versés pour le paiement des comptes engendrés par les décisions des tribunaux qui ont ordonné aux gouvernements du Québec et du Canada de payer les honoraires des avocats de certains accusés.*

10.2.6 Les services autres que l'aide juridique

La Commission des services juridiques et le réseau de l'aide juridique se sont vu confier de nouvelles responsabilités lors de l'adoption de la *Loi encadrant l'obligation faite par l'État de financer certains services juridiques* (L.Q. 2010, c.12). Le chapitre III de la loi, intitulé « Prestation de certains services juridiques autres que l'aide juridique » entré en vigueur en septembre 2010, propose des solutions novatrices à des problèmes auxquels font face la plupart des régimes d'aide juridique au Canada.

La Commission et le réseau fournissent maintenant des services aux accusés dont le droit d'être représenté par un avocat rémunéré par l'État a été reconnu par une ordonnance judiciaire et ils assurent les services d'un avocat à un accusé auquel un tribunal interdit de contre-interroger un témoin dans le cours de son procès ou lors du prononcé de toute autre ordonnance judiciaire portant sur la désignation d'un avocat en vertu du *Code criminel*. Ces avocats proviennent du réseau de l'aide juridique ou de la pratique privée.

Depuis sa création, ce service a agi dans plusieurs dossiers de désignations d'avocats et de mégaprocès. Depuis le 1er juillet 2014, la gestion des services autres que l'aide juridique a été intégrée au Service de l'approbation des comptes d'honoraires de la pratique privée.

Au cours de l'année 2015-2016, le service a émis 262 mandats, soit 37 mandats dans le cadre de mégaprocès pour des personnes déjà admissibles à l'aide juridique, 2 mandats de type *Rowbotham* ((1988) 41 C.C.C. (3d) 1, 63 C.R. (3d) 113) et 223 mandats pour des ordonnances judiciaires portant sur la désignation d'un avocat. Dans ces derniers cas, 153 mandats ont été assumés par des avocats permanents du réseau et 70 mandats par des avocats de la pratique privée.

TABLEAU 1
RÉPARTITION DES AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE
SELON LE NIVEAU DES HONORAIRES VERSÉS
POUR L'EXERCICE FINANCIER 2013-2014

HONORAIRES VERSÉS			NOMBRE D'AVOCATS	%
0,00 $	à	1 000,00 $	427	19 %
1 000,01 $	à	10 000,00 $	818	36 %
10 000,01 $	à	20 000,00 $	314	14 %
20 000,01 $	à	30 000,00 $	187	8 %
30 000,01 $	à	40 000,00 $	124	5 %
40 000,01 $	à	50 000,00 $	101	4 %
50 000,01 $	à	100 000,00 $	226	10 %
100 000,01 $	à	125 000,00 $	46	2 %
125 000,01 $	à	140 000,00 $	17	1 %
140 000,01 $	et plus		33	1 %
TOTAL			**2 293**	**100 %**

TABLEAU 2
AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE AUXQUELS DES HONORAIRES ONT ÉTÉ VERSÉS AU COURS DE L'EXERCICE FINANCIER SE TERMINANT LE 31 MARS 2016, PAR RÉGION

RÉGIONS	AVOCATS RÉCLAMANTS
ABITIBI - TÉMISCAMINGUE	117
BAS SAINT-LAURENT–GASPÉSIE	188
CÔTE-NORD	90
ESTRIE	338
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	817
MAURICIE–BOIS-FRANCS	429
MONTRÉAL	1 268
OUTAOUAIS	167
QUÉBEC	519
RIVE-SUD	943
SAGUENAY–LAC SAINT-JEAN	128
COMMISSION	90
TOTAL	**5 094**

NOTE: Les chiffres ci-haut réfèrent au nombre d'avocats de la pratique privée auxquels des honoraires ont été versés, par la Commission des services juridiques ou pour le compte des centres régionaux, au cours de l'exercice financier se terminant le 31 mars 2016. Ceci ne signifie pas nécessairement que ces avocats ont tous pignon sur rue dans la région dans laquelle ils ont rendu des services en vertu de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques*.

Le nombre réel d'avocats de la pratique privée qui ont reçu des honoraires au cours de l'exercice financier 2015-2016 est de 2 293 avocats.

10.3 Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA)

Le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants est en activité depuis le 1er avril 2014. C'est la Commission des services juridiques qui a le mandat de gérer ce service.

Ce service administratif permet aux parents de faire rajuster la pension alimentaire de leur enfant mineur qui a déjà été fixée par jugement. La demande peut être soumise par les deux parents ou par un seul d'entre eux. Les critères d'admissibilité sont prévus par la *Loi favorisant l'accès à la justice en instituant le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants* et au Règlement d'application de la loi.

Le coût d'une demande de rajustement est de 278 $ depuis le 1er janvier 2016. Toutefois, les parents admissibles à l'aide juridique y ont accès gratuitement ou à moindre coût.

Dès le 1er avril 2014, la Commission des services juridiques a implanté un site Internet permettant de présenter une demande en ligne et de vérifier l'admissibilité grâce à un questionnaire d'admissibilité.

Pour sa deuxième année d'exercice, le SARPA a reçu 776 demandes. En plus des dossiers traités, voici des réalisations de ce service :

- Le SARPA a participé à l'évènement « Salon VISEZ DROIT », tenu du 13 au 16 avril 2015;

- Lors de son envoi massif annuel en janvier 2016, Revenu Québec a transmis à la clientèle concernée par son programme de perception des pensions alimentaires, le papillon publicitaire du SARPA;

- Afin d'élargir et améliorer l'accessibilité au SARPA, plusieurs rencontres et échanges ont eu lieu entre l'avocate du SARPA et des représentantes du ministère de la Justice.

10.4 Le Service des communications

En plus de continuer d'assurer les relations avec les médias, le Service des communications a veillé toute l'année à informer adéquatement la clientèle et le grand public. Des brochures, des dépliants, un calendrier et des aide-mémoire conviviaux et pratiques ont été mis à la disposition du public, entre autres, dans les bureaux d'aide juridique, sur le site Internet et sur les comptes Twitter et Facebook de la Commission.

De plus, 9 chroniques sur différents problèmes juridiques, écrites par des avocats du réseau, ont été diffusées en ligne sur le site Web de la Commission, sur les réseaux sociaux et distribuées à des organismes par les centres régionaux d'aide juridique.

Au cours de l'exercice 2015-2016, le Service des communications de la Commission des services juridiques a fait partie du jury de sélection pour la catégorie « Médias sociaux et autres plateformes » des prix Zénith. Ces prix profitent d'une grande notoriété au sein des ministères et des organismes du gouvernement du Québec. Instauré en 1990, ce concours a permis de récompenser les artisans des meilleures réalisations issues des directions des communications.

De même, ce service a participé aux travaux du Comité interministériel de concertation des communications au Nunavik. Ce Comité a été mis sur pied en mars 2016 par le ministère de la Justice du Québec à la suite du rapport spécial du Protecteur du citoyen sur les conditions de détention, l'administration de la justice et la prévention de la criminalité au Nunavik. Le mandat du Comité est d'améliorer l'information juridique qui est communiquée aux Nunavimmiuts.

10.5 Le Service de garde téléphonique

La Commission des services juridiques a confié au Centre communautaire juridique de Montréal la tâche d'assurer le service de garde téléphonique le soir, la nuit, la fin de semaine et les jours fériés pour l'ensemble du territoire québécois.

Au cours de l'année financière 2015-2016, ce service de garde téléphonique a reçu 25 596 appels téléphoniques comparativement à 27 172 appels pour l'exercice précédent.

Notons que pendant les heures de bureau, ce service est fourni par l'ensemble des avocats des différents centres régionaux.

10.6 Le Service de recherche

10.6.1 La recherche

Les avocats et la documentaliste du Service de recherche ont poursuivi la mise à jour du contenu du site Internet et de l'intranet de la Commission en collaboration avec la Direction, le Service des communications et le webmestre. Ce service travaille en collaboration avec le Service des technologies de l'information afin de faciliter l'utilisation de la banque de données du Service de recherche qui est disponible aux avocats du réseau sur l'intranet. Cette année, ces services ont aussi collaboré à une refonte complète de l'intranet.

Au 31 mars 2016, la banque de données de la Commission contenait 87 594 documents, soit 1 960 documents de plus que l'an dernier. Cette banque de données est utilisée par le personnel du Service de recherche et par l'ensemble du réseau. Au cours de la dernière année, la banque a reçu 2 286 requêtes de la part du personnel du réseau.

Le Service de recherche de la Commission assure un service de consultation et coordonne des formations aux membres, au personnel de la Commission ainsi qu'aux avocats du réseau. Durant la dernière année, environ 2 800 demandes de consultation ont été traitées par le Service de recherche. Il assume la responsabilité et l'organisation des journées d'études annuelles des avocats.

Le Service distribue mensuellement un bulletin de jurisprudence, l'Aide juridique express, qui est déposé sur l'intranet de la Commission. Il voit aussi à la mise à jour de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services et son règlement, Texte annoté.*

Notons qu'à la suite à l'entrée en vigueur du nouveau *Code de procédure civile*, M[e] Suzanne Dame, avocate de ce service, a conçu un document intitulé *« Code de Procédure civile 2016 – Tableaux »* qui a d'ailleurs fait l'objet d'une conférence devant les avocats du réseau

de l'aide juridique lors de la formation annuelle. Ces tableaux ont été confectionnés en collaboration avec l'équipe du Service de recherche et seront publiés aux Éditions Yvon Blais sous le titre *« L'essentiel de la procédure civile en tableaux »* lors du prochain exercice.

10.6.2 Le contentieux

Des avocats du Service de recherche représentent la Commission devant les tribunaux. Durant l'année, ils ont été impliqués dans plusieurs dossiers devant différentes instances. Parmi ces dossiers, certains concernaient l'application de la *Loi sur l'équité salariale* (RLRQ, c. E-12.001).

10.7 La réciprocité

RÉGIONS OU PROVINCES/TERRITOIRES	Nombre de demandes provenant de	Nombre de demandes à destination de
ABITIBI - TÉMISCAMINGUE	8	7
BAS SAINT-LAURENT—GASPÉSIE	8	11
CÔTE-NORD	2	4
ESTRIE	3	4
LAURENTIDES—LANAUDIÈRE	16	11
MAURICIE—BOIS-FRANCS	8	0
MONTRÉAL	50	44
OUTAOUAIS	70	37
QUÉBEC	6	6
RIVE-SUD	13	13
SAGUENAY—LAC SAINT-JEAN	3	1
Total pour les régions du Québec	**187**	**138**
ALBERTA	11	20
COLOMBIE-BRITANNIQUE	4	12
ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD	0	0
MANITOBA	3	5
NOUVEAU-BRUNSWICK	16	11
NOUVELLE-ÉCOSSE	4	0
NUNAVUT	1	0
ONTARIO	95	135
SASKATCHEWAN	1	2
TERRE-NEUVE	3	1
TERRITOIRES DU NORD-OUEST	0	1
YUKON	0	0
Total pour les provinces/territoires	**138**	**187**

En 2015-2016, 325 dossiers ont été traités en vertu de l'accord de réciprocité interprovinciale, dont 187 à la demande du Québec à destination des autres provinces et territoires, 138 demandes en provenance des provinces et des territoires ont été réacheminées vers les centres régionaux concernés. Les demandes de l'extérieur proviennent pour 68,9 % de l'Ontario (95 demandes). De même, les demandes du Québec s'adressent, dans une proportion de 72,2 %, à l'Ontario (135 demandes).

10.8 Le Service des ressources humaines

Depuis octobre 2013, la Commission des services juridiques a mis sur pied le Service des ressources humaines coordonné par une conseillère en gestion des ressources humaines et chapeauté par le secrétariat de la Commission des services juridiques.

En plus de participer à la gestion du personnel, à la formation des employés, aux relations sociales et syndicales, à la gestion des carrières et des compétences et au coaching des directeurs, ce service coordonne les comités de direction et de relations de travail.

Ce service s'assure de la mise à jour de la *Politique contre le harcèlement et la discrimination* et du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées. Il chapeaute un comité bipartite de santé, sécurité et mieux-être au travail (SST), comité qui a réalisé notamment une clinique de vaccination contre la grippe à l'automne 2015 et qui a vu à la formation d'une personne-ressource interne en ergonomie.

Ce service a également mis sur pied un comité de reconnaissance au travail. Il a développé un guide de gestion de l'invalidité, développé un processus d'accueil et d'intégration des nouveaux employés et organisé des formations aux cadres et aux employés de la Commission des services juridiques. Parmi les formations organisées de concert avec l'Office des personnes handicapées, une formation spécialisée sur l'accueil et la prestation des services aux personnes handicapées a été donnée aux employés desservant le public, ainsi qu'une formation concernant la clientèle agressive donnée par l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail (APSSAP).

Ce service a participé à l'élaboration de l'intranet RH servant à diffuser des informations aux employés de la Commission des services juridiques ainsi qu'à ceux du réseau de l'aide juridique. Cette nouvelle interface a été développée en intégrant les standards d'accessibilité du Web facilitant ainsi l'accès aux personnes handicapées.

En outre, ce service a participé aux travaux d'évaluation du maintien de l'équité salariale au 31 décembre 2011 et a rempli des mandats de consultation en ressources humaines en réponse à des demandes de centres régionaux.

11. Les autres exigences gouvernementales et législatives

11.1 L'accès à l'information

Conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, toute personne qui en fait la demande a droit d'accès aux documents détenus par la Commission des services juridiques, sauf les exceptions prévues à la loi.

Au cours de l'exercice financier 2015-2016, la Commission des services juridiques a reçu et traité vingt-cinq demandes d'accès à l'information. Toutes les demandes ont été traitées dans le délai prévu par la loi. Aucune plainte n'a été reçue au sujet du traitement des demandes d'accès, et une seule demande de révision a été portée devant la Commission d'accès à l'information.

	Nombre de demandes	Délai de traitement	Demandes acceptées	Demandes partiellement acceptées	Demandes refusées	Aucun document	Demandes ayant fait l'objet de mesures d'accommodement	Requêtes ayant fait l'objet d'une demande de révision
Accès aux renseignements personnels	5	20 jours et moins (5)	4	1		2		
Accès aux renseignements personnels touchant des tiers	0							
Rectification de renseignements personnels	0							
Accès à des documents	19	20 jours et moins (18) 30 jours et moins (1)	12	1		6		1
Accès à des documents touchant des tiers	1				1			

Depuis le 1er avril 2015, le *Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, c. A-2.1, r. 2) a été modifié afin d'édicter de nouvelles mesures à mettre en place par les organismes gouvernementaux. Ces mesures s'inscrivent dans l'engagement à une plus grande transparence de la part du gouvernement du Québec et font la promotion d'une diffusion proactive de renseignements qui sont d'intérêt pour l'information du public.

Ces changements font en sorte que la Commission des services juridiques est désormais tenue de diffuser sur Internet des renseignements relatifs aux frais de déplacement et de fonction, aux dépenses de formation et de participation à des colloques et congrès, aux frais de publicité et de promotion de même que de télécommunication et de location d'espaces de bureaux. Les indemnités, allocations et salaires annuels du président et du vice-président seront également publiés.

En outre, ces modifications réglementaires font en sorte que, sauf exception, les informations transmises dans le cadre d'une demande d'accès à l'information sont également accessibles via le site Web de la Commission des services juridiques au www.csj.qc.ca.

Conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, toute personne qui en fait la demande a droit d'accès aux documents détenus par la Commission des services juridiques, sauf les exceptions prévues à la loi.

Au cours de l'exercice financier 2015-2016, la Commission des services juridiques a reçu et traité vingt-cinq demandes d'accès à l'information. Toutes les demandes ont été traitées dans le délai prévu par la loi. Aucune plainte n'a été reçue au sujet du traitement des demandes d'accès, et une seule demande de révision a été portée devant la Commission d'accès à l'information.

11.2 La protection des renseignements personnels

En 2015-2016, la Commission a continué à s'assurer de la conformité de ses processus de conservation et de destruction des informations détenues.

En plus de rappeler à ses employés le caractère confidentiel des informations qu'ils détiennent, la Commission s'est assurée de la sécurité des informations au fur et à mesure du développement de ses services informatiques, comme c'est le cas pour le programme de facturation en ligne mis à la disposition des avocats de la pratique privée et des notaires.

Une surveillance continuelle est exercée par les responsables des technologies de l'information pour détecter les virus. Des informations sur la sécurité sont diffu-sées régulièrement par courriel aux employés.

11.3 La Politique linguistique

La Commission des services juridiques n'a constaté aucune infraction à sa Politique linguistique au cours du dernier exercice. Aucune plainte ne lui a été soumise.

En collaboration avec l'Office québécois de la langue française, la Commission des services juridiques a adopté l'an dernier une nouvelle politique linguistique grandement inspirée de la Politique linguistique gouvernementale. Cette politique a été présentée à l'ensemble du personnel de la Commission des services juridiques de même qu'aux directions générales des centres régionaux.

Également, la Commission des services juridiques a, depuis le 28 janvier 2010, un Plan d'action annuel de francisation des technologies de l'information et des communications conforme à la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications de l'Office québécois de la langue française. Ce plan d'action a été renouvelé et adopté par les membres de la Commission des services juridiques lors de leur assemblée générale du 21 mars 2012. La Commission s'engage dans cette politique, dans la mesure des moyens à sa disposition et dans le respect de son cadre budgétaire, à travailler afin que l'ensemble du réseau de l'aide juridique se conforme aux standards du gouvernement du Québec sur les ressources informationnelles.

Conformément à ce plan d'action, le logiciel d'admissibilité à l'aide juridique, les logiciels de gestion et les logiciels de paiement des honoraires de la pratique privée sont utilisés en version française. De plus, la Commission respecte les standards gouvernementaux relativement au nom de domaine Internet et d'adresses de courrier électronique dans le cadre des particularités du réseau de l'aide juridique.

De plus, en utilisant les tableaux suivants, la Commission des services juridiques doit faire état de l'application de la politique linguistique institutionnelle qu'elle a élaborée à la suite de l'adoption, en mars 2011, de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration.

Comité permanent et mandataire	
Avez-vous un mandataire?	Oui
Au cours de l'exercice, avez-vous fait des activités pour faire connaître votre mandataire et son rôle?	Oui
Votre organisation compte-t-elle moins de 50 employés?	Non
Avez-vous un comité permanent?	Oui
Combien y a-t-il eu de rencontres du comité permanent au cours de l'exercice?	1
Au cours de l'exercice, avez-vous fait des activités pour faire connaître votre comité permanent?	Oui

Étapes de l'élaboration ou de l'approbation de la politique linguistique institutionnelle	
Où en êtes-vous dans l'élaboration ou l'approbation de votre politique linguistique institutionnelle?	**indiquer le numéro de l'étape**
1. Projet en élaboration	
2. Projet soumis pour commentaires à l'Office	
3. Projet soumis pour un avis officiel de l'Office	
4. Avis officiel de l'Office reçu	
5. Politique linguistique institutionnelle approuvée par le sous-ministre ou le dirigeant	
6. Politique linguistique institutionnelle approuvée transmise à l'Office	X
Date d'approbation de la politique linguistique institutionnelle par le sous-ministre ou le dirigeant (s'il y a lieu).	18-mars-15

Implantation de la politique linguistique institutionnelle adoptée après mars 2011	
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle?	oui
Si oui, lesquelles?	réunions de directeurs et d'équipes
Au cours de l'exercice, avez-vous pris des mesures pour assurer la formation du personnel sur l'application de votre politique linguistique institutionnelle?	oui
Si oui, lesquelles?	réunions d'équipes
Si vous n'avez pas pris de mesures pour faire connaître votre politique linguistique institutionnelle ou pour assurer la formation du personnel,	
— prévoyez-vous des activités de diffusion au cours du prochain exercice?	s/o
— prévoyez-vous des activités de formation au cours du prochain exercice?	s/o

11.4 Le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Commission des services juridiques

Conformément au *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics*, la Commission a adopté au cours de l'exercice 1999-2000 le Code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Commission des services juridiques.

Pour se conformer à la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif*, la Commission publie ce code d'éthique et de déontologie à l'annexe 1 du présent rapport.

Quant au constat sur la conformité aux règles établies par ce code, aucun manquement n'a été signalé en 2015-2016.

11.5 La Politique sur le harcèlement psychologique

En 2004-2005, la Commission et les centres régionaux ont décidé d'un commun accord de se doter d'une politique commune sur le harcèlement psychologique. Cette politique a été adoptée par les commissaires et les conseils d'administration des centres régionaux. Durant l'année 2004-2005, des sessions d'information ont été données à tout le personnel, employés, avocats et cadres de la Commission et des centres régionaux. Tous les nouveaux employés embauchés par la Commission des services juridiques sont informés de l'existence de la politique sur le harcèlement psychologique. Cette politique fait l'objet d'une mention aux conventions collectives des employés et des avocats à l'emploi de la Commission. Une politique révisée a été adoptée par la Commission le 18 juin 2014. Le Service des ressources humaines s'est assuré de son déploiement à l'ensemble du personnel de la Commission.

11.6 Le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées

En 2006, la Commission des services juridiques s'est dotée d'un Plan d'action à l'égard des personnes handicapées conformément aux dispositions de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*. Le 9 mars 2011, les membres de la Commission des services juridiques ont adopté le Plan d'action de la Commission des services juridiques à l'égard des personnes handicapées pour la période du 1er avril 2012 au 31 mars 2013. En juin 2013, le Plan d'action 2013-2015 a été adopté et en mars 2016, le Plan d'action 2015-2018 lui a succédé.

En collaboration avec l'Office des personnes handicapées du Québec, une journée de formation a été offerte aux employés de la Commission des services juridiques ayant à donner des services directs à la population. Également, en partenariat avec l'organisme Accès-Cible SMT, la Commission a pu offrir un stage permettant de mettre en application les objectifs préalablement déterminés dans un milieu professionnel de formation à une personne présentant un handicap.

Mentionnons que ce sont les centres régionaux qui fournissent les services d'aide juridique à travers la province de Québec. Ils collaborent tous aux objectifs visés par la Commission des services juridiques afin d'améliorer l'accessibilité des personnes handicapées aux services d'aide juridique et ainsi leur assurer le plein exercice de leurs droits. Tous les employeurs du réseau de l'aide juridique assurent aux personnes handicapées à leur emploi des conditions de travail et des lieux adaptés à leurs besoins.

11.7 La Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État

Le 5 décembre 2014 entrait en vigueur la *Loi sur la gestion et le contrôle des effectifs des ministères, des organismes et des réseaux du secteur public ainsi que des sociétés d'État* (LGCE) (RLRQ, c. G-1.011).

Cette loi prévoit la mise en place de mesures de contrôle du niveau d'effectif d'organismes publics applicables à l'égard de chaque période déterminée par le Conseil du trésor. Elle établit

également des mesures particulières applicables aux contrats de service qu'un organisme entend conclure pendant les périodes soumises à des mesures de contrôle de l'effectif, entre autres en assujettissant leur conclusion à une autorisation du président de la Commission des services juridiques et en conférant au président du Conseil du trésor un pouvoir de surveillance.

La LGCE prévoit qu'un organisme public doit faire état de l'application des dispositions prévues concernant les contrats de service comportant une dépense de 25 000 $ et plus, et le dénombrement de ses effectifs dans son rapport annuel. Cet état doit notamment présenter le niveau de l'effectif et sa répartition par catégories d'emploi.

Au niveau des effectifs, une cible de réduction globale d'heures rémunérées a été fixée par la ministre de la Justice en juin 2015 pour l'exercice 2015-2016. Cette cible a été atteinte.

Contrats de services comportant une dépense de 25 000 $ et plus, conclus entre le 1er avril 2015 et le 31 mars 2016 (CSJ seulement)

	Nombre	Valeur
Contrats de services avec une personne physique[1]	0	-
Contrats de services avec un contractant autre qu'une personne physique[2]	2	119 843 $
Total des contrats de services	**2**	**119 843 $**

[1] Une personne physique, qu'elle soit dans les affaires ou non.
[2] Inclues les personnes morales de droit privé, les sociétés en nom collectif, en commandite ou en participation.

Catégorie	Heures travaillées	Heures supplémentaires	Total des heures rémunérées	Nombre d'employés au 31 mars 2015
1. Personnel d'encadrement	152 845,4	-	152 845,4	79
2. Personnel professionnel	673 813,3		673 814,3	338
3. Personnel infirmier	-	-	-	-
4. Personnel enseignant	-	-	-	-
5. Personnel de bureau, technicien et assimilé	870 537,5	403,3	870 940,8	502
6. Agent de la paix	-	-	-	-
7. Ouvrier, personnel d'entretien et de service	-	-	-	-
8. Étudiants et stagiaires	28 281,4	-	28 281,4	20
Total des heures	**1 725 477,6**	**403,3**	**1 725 880,9**	**939**
Total en ETC (nombre d'heures / 1 826,3)			**945,0**	

Les heures travaillées correspondent au nombre d'heures associées au corps d'emploi dans les conditions de travail. Néanmoins, les périodes de congé sans traitement et d'aménagement de temps de travail entraînant une diminution du nombre d'heures sont, de par le fait même, exclues du calcul.

Sont également comptabilisées dans les heures travaillées les périodes où l'employé reçoit de l'assurance-salaire, des indemnités pour accident de travail ou pour maladie professionnelle, ou lorsqu'il est en retrait préventif ou qu'il bénéficie de périodes de congé liées aux dispositions des droits parentaux.

Les heures supplémentaires sont toutes les heures payées au-delà des heures habituelles du corps d'emploi.

Le nombre d'employés est le total des personnes considérées actives à une date donnée. Les personnes sur liste de rappel ne sont pas considérées des personnes actives aux fins de ce dénombrement. Par ailleurs, nous considérons dans ce nombre, toutes les personnes ayant reçu un chèque au cours de la période considérée.

11.8 La Loi visant le retour à l'équilibre budgétaire

L'article 8 de la *Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette* (2010, chapitre 20) modifié par l'article 129 de la *Loi concernant principalement la mise en œuvre de certaines dispositions du discours sur le budget du 20 novembre 2012* (2013, chapitre 16), par l'article 42 de la *Loi modifiant la Loi sur la fonction publique principalement en matière de dotation des emplois* (2013, chapitre 25) et par l'article 7 de la *Loi concernant principalement la mise en œuvre de certaines dispositions du discours sur le budget du 4 juin 2014 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2015-2016* (2015, chapitre 8) prévoit qu'aucun boni fondé sur le rendement ne peut être accordé aux cadres et aux cadres juridiques à l'égard des exercices financiers 2010-2011 à 2014-2015.

Également, l'article 1 de la *Loi portant principalement sur la suspension de versements de bonis dans le contexte de mesures visant le retour à l'équilibre budgétaire* (2015, chapitre 2) édicte l'article 10.1 de la *Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette* (2010, chapitre 20). En vertu de cet article, aucun boni fondé sur le rendement ou ajustement ne peut être accordé aux titulaires d'un emploi supérieur à l'égard des exercices financiers 2009-2010, 2010-2011, 2011-2012, 2012-2013, 2013-2014 et 2014-2015.

Bonis au rendement accordés en 2015-2016 pour la période d'évaluation du rendement du 1er avril 2014 au 31 mars 2015

Statut	Nombre de bonis au rendement	Montant total (000 $)
Cadres	0	0 $
Cadres juridiques	0	0 $
Titulaires d'un emploi supérieur à temps plein	0	0 $
Total	**0**	**0 $**

11.9 Les ressources informationnelles

Les technologies de l'information sont essentielles à l'accomplissement de la mission de la Commission, notamment pour soutenir la prestation de services aux bénéficiaires de l'aide juridique et pour assurer la gestion ainsi que la sécurité de l'information du réseau de l'aide juridique. Ces technologies jouent aussi un rôle essentiel dans la poursuite de la mission d'information de la Commission. En 2015-2016, les dépenses de maintien de l'actif du réseau de l'aide juridique liées aux technologies de l'information se sont élevées à 1 134 407 $.

En vertu de la *Loi sur la gouvernance et la gestion des ressources informationnelles des organismes publics et des entreprises du gouvernement* (RLRQ c. G-.03), la Commission des services juridiques produit annuellement au dirigeant principal de l'information du Secrétariat du Conseil du trésor une planification triennale des projets et activités en ressources informationnelles (PTPARI), une programmation annuelle en ressources informationnelles (PARI) et un bilan annuel des réalisations en ressources informationnelles (le BARRI).

11.10 Le contrôle de l'admissibilité à l'aide juridique

La direction et le personnel des centres régionaux se mobilisent afin d'assurer l'application uniforme de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* et de ses règlements.

À cet égard, la Commission et les centres régionaux ont mis en place un outil d'évaluation afin de contrôler l'application de la loi et de son règlement quant au traitement des dossiers d'admissibilité. La trésorière de la Commission des services juridiques sélectionne de façon aléatoire des demandes d'aide juridique acceptées durant l'année financière précédente.

La vérification de ces demandes est réalisée par le secrétaire de la Commission des services juridiques et par les représentants de l'auditeur de la Commission des services juridiques.

Ces travaux sont réalisés en conformité avec les conditions prévues à l'article 91 de la *Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques* qui oblige la Commission des services juridiques et tous les centres régionaux à respecter la confidentialité des communications des requérants de l'aide juridique.

La Commission des services juridiques, en collaboration avec les directions générales des centres régionaux, a mis sur pied un Comité sur la cohérence dans le traitement des demandes d'aide juridique au sein du réseau. Ce Comité a déjà permis d'apporter des correctifs et des améliorations quant à l'ouverture des demandes d'aide juridique et procédera à l'élaboration d'une politique de documentation relative au traitement des demandes d'aide juridique.

12. Les données statistiques et le profil de la clientèle

12.1 Les statistiques

L'activité principale d'un avocat permanent du réseau de l'aide juridique consiste à mener à bonne fin le dossier que lui confie son client ou, si ce dernier en exprime le désir, à le référer à un avocat de la pratique privée. Ces différentes activités peuvent se résumer par des tableaux statistiques.

Au total, 267 442 demandes ont été formulées au cours de l'exercice financier 2015-2016 : 221 664 demandes ont été acceptées (82,9 %), 43 130 refusées (16,1 %) et 2 648 n'étaient pas statuées au 31 mars 2016 (1,0 %). Les cas non statués sont des demandes d'aide juridique pour lesquelles l'information est incomplète ou la décision quant à l'admissibilité n'a pas encore été prise. 221 267 cas (99,8 %) sont de nature civile, criminelle ou pénale et 397 (0,2 %) de nature notariale. Parmi les cas confiés à des avocats, 112 786 (51,0 %) concernaient des problèmes en matière civile et 108 481 (49,0 %) relevaient du droit criminel ou pénal.

Les commentaires suivants ont été formulés à la suite de l'analyse des informations disponibles dans les tableaux. Les comparaisons se font entre les exercices financiers 2014-2015 et 2015-2016.

1. Le nombre de demandes d'aide juridique est passé de 268 893 en 2014-2015 à 267 442 en 2015-2016, soit une diminution de 0,5 %.

2. Le taux de refus à l'aide juridique dans les régions se situe entre 7,4 % et 20,7 % pour une moyenne du réseau de 16,1 %. Cela représente une augmentation de la moyenne du réseau de 0,9 % du taux de refus comparativement à l'exercice 2014-2015.

3. La répartition en pourcentage des demandes acceptées en matière civile a augmenté de 0,2 % tandis qu'en matière criminelle et pénale, elle a diminué de 0,2 %.

4. Le nombre de dossiers confiés aux avocats permanents a connu une diminution de 3,3 % entre 2014-2015 et 2015-2016. Les dossiers en matière criminelle et pénale ont diminué de 3,0 % tandis qu'en matière civile, le nombre de dossiers a diminué de 3,5 %.

5. Le nombre de dossiers confiés aux avocats permanents est passé de 106 810 à 103 316.

6. Le nombre de dossiers confiés aux avocats de la pratique privée a connu une diminution de 0,3 % entre 2014-2015 et 2015-2016. Les dossiers en matière criminelle et pénale ont diminué de 1,4 % tandis qu'en matière civile, le nombre de dossiers a augmenté de 1,3 %.

7. Durant l'exercice 2015-2016, le genre de problèmes confiés aux avocats permanents se répartissait comme suit : 20,0 % «Familial», 39,7 % «Civil autre» et 40,3 % «Criminel et pénal».

8. Durant l'exercice 2015-2016, le genre de problèmes confiés aux avocats de la pratique privée se répartissait comme suit : 15,7 % «Familial», 27,7 % «Civil autre» et 56,6 % «Criminel et pénal».

TABLEAU N° 1
RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES, REFUSÉES OU NON STATUÉES
PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1er AVRIL 2015 AU 31 MARS 2016
VOLET GRATUIT ET VOLET CONTRIBUTIF

RÉGIONS	DEMANDES TRAITÉES	DEMANDES ACCEPTÉES	%	DEMANDES REFUSÉES	%	DEMANDES NON STATUÉES	%
ABITIBI - TÉMISCAMINGUE	11 701	10 696	91,4 %	867	7,4 %	138	1,2 %
BAS SAINT-LAURENT–GASPÉSIE	10 767	9 726	90,3 %	987	9,2 %	54	0,5 %
CÔTE-NORD	5 615	4 901	87,3 %	608	10,8 %	106	1,9 %
ESTRIE	16 177	14 506	89,7 %	1 592	9,8 %	79	0,5 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	34 782	27 805	79,9 %	6 702	19,3 %	275	0,8 %
MAURICIE–BOIS-FRANCS	20 150	16 982	84,3 %	2 985	14,8 %	183	0,9 %
MONTRÉAL	76 389	59 560	77,9 %	15 778	20,7 %	1 051	1,4 %
OUTAOUAIS	16 431	13 887	84,5 %	2 386	14,5 %	158	1,0 %
QUÉBEC	27 344	23 155	84,7 %	3 863	14,1 %	326	1,2 %
RIVE-SUD	37 062	30 693	82,8 %	6 303	17,0 %	66	0,2 %
SAGUENAY–LAC SAINT-JEAN	11 024	9 753	88,5 %	1 059	9,6 %	212	1,9 %
TOTAL	**267 442**	**221 664**	**82,9 %**	**43 130**	**16,1 %**	**2 648**	**1,0 %**
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	**19 531**	**11 998**	**61,4 %**	**7 277**	**37,3 %**	**256**	**1,3 %**
TOTAL 2014/2015	268 893	225 541	83,9 %	40 890	15,2 %	2 462	0,9 %
VOLET CONTRIBUTIF 2014/2015	19 804	12 243	61,8 %	7 262	36,7 %	299	1,5 %
TOTAL 2013/2014	269 189	225 680	83,8 %	40 584	15,1 %	2 925	1,1 %
VOLET CONTRIBUTIF 2013/2014	19 795	11 725	59,2 %	7 792	39,4 %	278	1,4 %

TABLEAU N° 1A
RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES, REFUSÉES OU NON STATUÉES
AU 31 MARS 2015 VOLET GRATUIT ET VOLET CONTRIBUTIF

RÉGIONS	DEMANDES TRAITÉES	DEMANDES ACCEPTÉES	%	DEMANDES REFUSÉES	%	DEMANDES NON STATUÉES	%
TOTAL 2014/2015	268 893	225 541	83,9 %	40 890	15,2 %	2 462	0,9 %
TOTAL 2014/2015 RÉVISÉ *	268 893	227 004	84,4 %	41 670	15,5 %	219	0,1 %

* Répartition et résultats suite au traitement au cours de l'exercice financier 2015/2016 des 2 462 demandes non-statuées au 31 mars 2015.

TABLEAU N° 2
RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES
EN MATIÈRE CIVILE, CRIMINELLE ET PÉNALE OU NOTARIALE
PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1er AVRIL 2015 AU 31 MARS 2016
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	MATIÈRE CIVILE CRIMINELLE ET PÉNALE	%	MATIÈRE NOTARIALE	%
ABITIBI - TÉMISCAMINGUE	10 696	10 659	99,7 %	37	0,3 %
BAS SAINT-LAURENT–GASPÉSIE	9 726	9 702	99,8 %	24	0,2 %
CÔTE-NORD	4 901	4 900	100,0 %	1	0,0 %
ESTRIE	14 506	14 484	99,8 %	22	0,2 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	27 805	27 767	99,9 %	38	0,1 %
MAURICIE–BOIS-FRANCS	16 982	16 926	99,7 %	56	0,3 %
MONTRÉAL	59 560	59 470	99,8 %	90	0,2 %
OUTAOUAIS	13 887	13 862	99,8 %	25	0,2 %
QUÉBEC	23 155	23 131	99,9 %	24	0,1 %
RIVE-SUD	30 693	30 629	99,8 %	64	0,2 %
SAGUENAY–LAC SAINT-JEAN	9 753	9 737	99,8 %	16	0,2 %
TOTAL	**221 664**	**221 267**	**99, 8 %**	**397**	**0,2 %**
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	**11 998**	**11 962**	**99,7 %**	**36**	**0,3 %**
TOTAL 2014/2015	225 541	225 084	99,8 %	457	0,2 %
VOLET CONTRIBUTIF 2014/2015	12 243	12 207	99,7 %	36	0,3 %
TOTAL 2013/2014	225 680	225 240	99,8 %	440	0,2 %
VOLET CONTRIBUTIF 2013/2014	11 725	11 691	99,7 %	34	0,3 %

TABLEAU N° 3
RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES ET CONFIÉES À DES AVOCATS EN MATIÈRE CIVILE OU CRIMINELLE ET PÉNALE PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1er AVRIL 2015 AU 31 MARS 2016
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	CIVIL	%	CRIMINEL ET PÉNAL	%
ABITIBI - TÉMISCAMINGUE	10 659	4 503	42,2 %	6 156	57,8 %
BAS SAINT-LAURENT–GASPÉSIE	9 702	5 200	53,6 %	4 502	46,4 %
CÔTE-NORD	4 900	1 989	40,6 %	2 911	59,4 %
ESTRIE	14 484	7 174	49,5 %	7 310	50,5 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	27 767	14 103	50,8 %	13 664	49,2 %
MAURICIE–BOIS-FRANCS	16 926	8 864	52,4 %	8 062	47,6 %
MONTRÉAL	59 470	31 811	53,5 %	27 659	46,5 %
OUTAOUAIS	13 862	7 774	56,1 %	6 088	43,9 %
QUÉBEC	23 131	10 792	46,7 %	12 339	53,3 %
RIVE-SUD	30 629	15 734	51,4 %	14 895	48,6 %
SAGUENAY–LAC SAINT-JEAN	9 737	4 842	49,7 %	4 895	50,3 %
TOTAL	**221 267**	**112 786**	**51,0 %**	**108 481**	**49,0 %**
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	**11 962**	**8 248**	**69,0 %**	**3 714**	**31,0 %**
TOTAL 2014/2015	225 084	114 338	50,8 %	110 746	49,2 %
VOLET CONTRIBUTIF 2014/2015	12 207	8 267	67,7 %	3 940	32,3 %
TOTAL 2013/2014	225 240	112 034	49,7 %	113 206	50,3 %
VOLET CONTRIBUTIF 2013/2014	11 691	7 706	65,9 %	3 985	34,1 %

TABLEAU N° 4
RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES ET CONFIÉES À DES AVOCATS PERMANENTS OU À DES AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1er AVRIL 2015 AU 31 MARS 2016
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	AVOCATS PERMANENTS	%	AVOCATS PRATIQUE PRIVÉE	%
ABITIBI - TÉMISCAMINGUE	10 659	4 654	43,7 %	6 005	56,3 %
BAS SAINT-LAURENT–GASPÉSIE	9 702	5 310	54,7 %	4 392	45,3 %
CÔTE-NORD	4 900	2 396	48,9 %	2 504	51,1 %
ESTRIE	14 484	7 596	52,4 %	6 888	47,6 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	27 767	10 134	36,5 %	17 633	63,5 %
MAURICIE–BOIS-FRANCS	16 926	8 041	47,5 %	8 885	52,5 %
MONTRÉAL	59 470	28 119	47,3 %	31 351	52,7 %
OUTAOUAIS	13 862	8 095	58,4 %	5 767	41,6 %
QUÉBEC	23 131	10 935	47,3 %	12 196	52,7 %
RIVE-SUD	30 629	13 201	43,1 %	17 428	56,9 %
SAGUENAY–LAC SAINT-JEAN	9 737	4 835	49,7 %	4 902	50,3 %
TOTAL	**221 267**	**103 316**	**46,7 %**	**117 951**	**53,3 %**
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	**11 962**	**5 702**	**47,7 %**	**6 260**	**52,3 %**
TOTAL 2014/2015	225 084	106 810	47,5 %	118 274	52,5 %
VOLET CONTRIBUTIF 2014/2015	12 207	6 006	49,2 %	6 201	50,8 %
TOTAL 2013/2014	225 240	106 711	47,4 %	118 529	52,6 %
VOLET CONTRIBUTIF 2013/2014	11 691	6 004	51,4 %	5 687	48,6 %

TABLEAU N° 4A

RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES EN MATIÈRE CIVILE
CONFIÉES À DES AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE OU
À DES AVOCATS PERMANENTS
PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1er AVRIL 2015 AU 31 MARS 2016
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	AVOCATS PERMANENTS	%	AVOCATS PRATIQUE PRIVÉE	%
ABITIBI - TÉMISCAMINGUE	4 503	2 020	44,9 %	2 483	55,1 %
BAS SAINT-LAURENT–GASPÉSIE	5 200	3 115	59,9 %	2 085	40,1 %
CÔTE-NORD	1 989	1 305	65,6 %	684	34,4 %
ESTRIE	7 174	3 884	54,1 %	3 290	45,9 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	14 103	6 222	44,1 %	7 881	55,9 %
MAURICIE–BOIS-FRANCS	8 864	4 482	50,6 %	4 382	49,4 %
MONTRÉAL	31 811	18 554	58,3 %	13 257	41,7 %
OUTAOUAIS	7 774	5 510	70,9 %	2 264	29,1 %
QUÉBEC	10 792	6 173	57,2 %	4 619	42,8 %
RIVE-SUD	15 734	7 432	47,2 %	8 302	52,8 %
SAGUENAY–LAC SAINT-JEAN	4 842	2 957	61,1 %	1 885	38,9 %
TOTAL	**112 786**	**61 654**	**54,7 %**	**51 132**	**45,3 %**
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	**8 248**	**3 753**	**45,5 %**	**4 495**	**54,5 %**
TOTAL 2014/2015	114 338	63 862	55,9 %	50 476	44,1 %
VOLET CONTRIBUTIF 2014/2015	8 267	3 888	47,0 %	4 379	53,0 %
TOTAL 2013/2014	112 034	62 924	56,2 %	49 110	43,8 %
VOLET CONTRIBUTIF 2013/2014	7 706	3 777	49,0 %	3 929	51,0 %

TABLEAU N° 4B
RÉPARTITION DES DEMANDES ACCEPTÉES EN MATIÈRE CRIMINELLE ET PÉNALE CONFIÉES À DES AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE OU À DES AVOCATS PERMANENTS PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1er AVRIL 2015 AU 31 MARS 2016
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	AVOCATS PERMANENTS	%	AVOCATS PRATIQUE PRIVÉE	%
ABITIBI - TÉMISCAMINGUE	6 156	2 634	42,8 %	3 522	57,2 %
BAS SAINT-LAURENT–GASPÉSIE	4 502	2 195	48,8 %	2 307	51,2 %
CÔTE-NORD	2 911	1 091	37,5 %	1 820	62,5 %
ESTRIE	7 310	3 712	50,8 %	3 598	49,2 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	13 664	3 912	28,6 %	9 752	71,4 %
MAURICIE–BOIS-FRANCS	8 062	3 559	44,1 %	4 503	55,9 %
MONTRÉAL	27 659	9 565	34,6 %	18 094	65,4 %
OUTAOUAIS	6 088	2 585	42,5 %	3 503	57,5 %
QUÉBEC	12 339	4 762	38,6 %	7 577	61,4 %
RIVE-SUD	14 895	5 769	38,7 %	9 126	61,3 %
SAGUENAY–LAC SAINT-JEAN	4 895	1 878	38,4 %	3 017	61,6 %
TOTAL	**108 481**	**41 662**	**38,4 %**	**66 819**	**61,6 %**
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	**3 714**	**1 949**	**52,5 %**	**1 765**	**47,5 %**
TOTAL 2014/2015	110 746	42 948	38,8 %	67 798	61,2 %
VOLET CONTRIBUTIF 2014/2015	3 940	2 118	53,8 %	1 822	46,2 %
TOTAL 2013/2014	113 206	43 787	38,7 %	69 419	61,3 %
VOLET CONTRIBUTIF 2013/2014	3 985	2 227	55,9 %	1 758	44,1 %

TABLEAU N° 5
DEMANDES ACCEPTÉES EN MATIÈRE CIVILE (FAMILIAL OU AUTRE CIVIL)
OU CRIMINELLE ET PÉNALE CONFIÉS
AUX AVOCATS PERMANENTS PAR RÉGION
POUR LA PÉRIODE DU 1er AVRIL 2015 AU 31 MARS 2016
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	TOTAL CIVIL	%	FAMILIAL	%	CIVIL AUTRE	%	CRIMINEL ET PÉNAL	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	4 654	2 020	43,4 %	557	12,0 %	1 463	31,4 %	2 634	56,6 %
BAS SAINT-LAURENT – GASPÉSIE	5 310	3 115	58,7 %	862	16,2 %	2 253	42,5 %	2 195	41,3 %
CÔTE-NORD	2 396	1 305	54,5 %	379	15,8 %	926	38,7 %	1 091	45,5 %
ESTRIE	7 596	3 884	51,1 %	1 156	15,2 %	2 728	35,9 %	3 712	48,9 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	10 134	6 222	61,4 %	2 018	19,9 %	4 204	41,5 %	3 912	38,6 %
MAURICIE – BOIS-FRANCS	8 041	4 482	55,7 %	1 385	17,2 %	3 097	38,5 %	3 559	44,3 %
MONTRÉAL	28 119	18 554	66,0 %	6 902	24,5 %	11 652	41,5 %	9 565	34,0 %
OUTAOUAIS	8 095	5 510	68,1 %	1 814	22,4 %	3 696	45,7 %	2 585	31,9 %
QUÉBEC	10 935	6 173	56,5 %	1 702	15,6 %	4 471	40,9 %	4 762	43,5 %
RIVE-SUD	13 201	7 432	56,3 %	2 876	21,8 %	4 556	34,5 %	5 769	43,7 %
SAGUENAY – LAC SAINT-JEAN	4 835	2 957	61,2 %	980	20,3 %	1 977	40,9 %	1 878	38,8 %
TOTAL	**103 316**	**61 654**	**59,7 %**	**20 631**	**20,0 %**	**41 023**	**39,7 %**	**41 662**	**40,3 %**
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	**5 702**	**3 753**	**65,8 %**	**2 332**	**40,9 %**	**1 421**	**24,9 %**	**1 949**	**34,2 %**
TOTAL 2014/2015	106 810	63 862	59,8 %	22 211	20,8 %	41 651	39,0 %	42 948	40,2 %
VOLET CONTRIBUTIF 2014/2015	6 006	3 888	64,7 %	2 539	42,3 %	1 349	22,4 %	2 118	35,3 %
TOTAL 2013/2014	106 711	62 924	59,0 %	23 223	21,8 %	39 701	37,2 %	43 787	41,0 %
VOLET CONTRIBUTIF 2013/2014	6 004	3 777	62,9 %	2 421	40,3 %	1 356	22,6 %	2 227	37,1 %

TABLEAU N° 6

DEMANDES ACCEPTÉES EN MATIÈRE CIVILE (FAMILIAL OU AUTRE CIVIL) OU CRIMINELLE ET PÉNALE CONFIÉS AUX AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE PAR RÉGION POUR LA PÉRIODE DU 1er AVRIL 2015 AU 31 MARS 2016 VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL DES DEMANDES ACCEPTÉES	TOTAL CIVIL	%	FAMILIAL	%	CIVIL AUTRE	%	CRIMINEL ET PÉNAL	%
ABITIBI-TÉMISCAMINGUE	6 005	2 483	41,3 %	659	11,0 %	1 824	30,3 %	3 522	58,7 %
BAS SAINT-LAURENT – GASPÉSIE	4 392	2 085	47,5 %	704	16,0 %	1 381	31,5 %	2 307	52,5 %
CÔTE-NORD	2 504	684	27,3 %	248	9,9 %	436	17,4 %	1 820	72,7 %
ESTRIE	6 888	3 290	47,8 %	1 306	19,0 %	1 984	28,8 %	3 598	52,2 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	17 633	7 881	44,7 %	3 493	19,8 %	4 388	24,9 %	9 752	55,3 %
MAURICIE – BOIS-FRANCS	8 885	4 382	49,3 %	1 727	19,4 %	2 655	29,9 %	4 503	50,7 %
MONTRÉAL	31 351	13 257	42,3 %	3 486	11,1 %	9 771	31,2 %	18 094	57,7 %
OUTAOUAIS	5 767	2 264	39,3 %	920	16,0 %	1 344	23,3 %	3 503	60,7 %
QUÉBEC	12 196	4 619	37,9 %	1 538	12,6 %	3 081	25,3 %	7 577	62,1 %
RIVE-SUD	17 428	8 302	47,6 %	3 781	21,7 %	4 521	25,9 %	9 126	52,4 %
SAGUENAY – LAC SAINT-JEAN	4 902	1 885	38,5 %	702	14,3 %	1 183	24,2 %	3 017	61,5 %
TOTAL	**117 951**	**51 132**	**43,4 %**	**18 564**	**15,7 %**	**32 568**	**27,7 %**	**66 819**	**56,6 %**
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	**6 260**	**4 495**	**71,8 %**	**2 895**	**46,2 %**	**1 600**	**25,6 %**	**1 765**	**28,2 %**
TOTAL 2014/2015	118 274	50 476	42,7 %	18 713	15,8 %	31 763	26,9 %	67 798	57,3 %
VOLET CONTRIBUTIF 2014/2015	6 201	4 379	70,6 %	2 864	46,2 %	1 515	24,4 %	1 822	29,4 %
TOTAL 2013/2014	118 529	49 110	41,4 %	17 995	15,2 %	31 115	26,2 %	69 419	58,6 %
VOLET CONTRIBUTIF 2013/2014	5 687	3 929	69,1 %	2 529	44,5 %	1 400	24,6 %	1 758	30,9 %

TABLEAU N° 7
RÉPARTITION DES DEMANDES NON STATUÉES
AU 31 MARS 2015 PAR RÉGION
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	TOTAL NON STATUÉES*	ATTESTATIONS CONDI-TIONNELLES	%	EN SUSPENS	%
ABITIBI - TÉMISCAMINGUE	138	1	0,7 %	137	99,3 %
BAS SAINT-LAURENT–GASPÉSIE	54	2	3,7 %	52	96,3 %
CÔTE-NORD	106	2	1,9 %	104	98,1 %
ESTRIE	79	2	2,5 %	77	97,5 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	275	53	19,3 %	222	80,7 %
MAURICIE–BOIS-FRANCS	183	0	0,0 %	183	100,0 %
MONTRÉAL	1 051	464	44,1 %	587	55,9 %
OUTAOUAIS	158	27	17,1 %	131	82,9 %
QUÉBEC	326	42	12,9 %	284	87,1 %
RIVE-SUD	66	9	13,6 %	57	86,4 %
SAGUENAY–LAC SAINT-JEAN	212	13	6,1 %	199	93,9 %
TOTAL	**2 648**	**615**	**23,2 %**	**2 033**	**76,8 %**
VOLET CONTRIBUTIF SEULEMENT	**256**	**35**	**13,7 %**	**221**	**86,3 %**
TOTAL 2014/2015	2 462	616	25,0 %	1 846	75,0 %
VOLET CONTRIBUTIF 2014/2015	299	27	9,0 %	272	91,0 %
TOTAL 2013/2014	2 925	700	23,9 %	2 225	76,1 %
VOLET CONTRIBUTIF 2013/2014	278	28	10,1 %	250	89,9 %

*Demandes d'aide juridique pour lesquelles l'information est incomplète et/ou la décision quant à l'admissibilité n'a pas encore été rendue.

TABLEAU N° 7A
RÉPARTITION EN 2015-2016 DES DEMANDES NON STATUÉES
AU 31 MARS 2015 PAR RÉGION
VOLET CONTRIBUTIF ET VOLET GRATUIT

RÉGIONS	DEMANDES NON STATUEES* AU 31/03/2015	DEMANDES ACCEPTÉES	%	DEMANDES REFUSÉES	%	SOLDE DEMANDES NON STATUÉES	%	AVOCATS PERMANENTS	%	AVOCATS PRATIQUE PRIVÉE	%
ABITIBI - TÉMISCAMINGUE	73	44	60,3 %	26	35,6 %	3	4,1 %	15	34,1 %	29	65,9 %
BAS SAINT-LAURENT–GASPÉSIE	29	14	48,3 %	5	17,2 %	10	34,5 %	8	57,1 %	6	42,9 %
CÔTE-NORD	150	63	42,0 %	83	55,3 %	4	2,7 %	27	42,9 %	36	57,1 %
ESTRIE	145	90	62,1 %	50	34,5 %	5	3,4 %	68	75,6 %	22	24,4 %
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	117	59	50,4 %	31	26,5 %	27	23,1 %	36	61,0 %	23	39,0 %
MAURICIE–BOIS-FRANCS	172	105	61,0 %	59	34,3 %	8	4,7 %	72	68,6 %	33	31,4 %
MONTRÉAL	384	196	51,0 %	104	27,1 %	84	21,9 %	144	73,5 %	52	26,5 %
OUTAOUAIS	126	58	46,0 %	68	54,0 %	0	0,0 %	16	27,6 %	42	72,4 %
QUÉBEC	168	102	60,7 %	59	35,1 %	7	4,2 %	61	59,8 %	41	40,2 %
RIVE-SUD	674	422	62,6 %	189	28,1 %	63	9,3 %	380	90,0 %	42	10,0 %
SAGUENAY–LAC SAINT-JEAN	424	310	73,1 %	106	25,0 %	8	1,9 %	199	64,2 %	111	35,8 %
TOTAL	**2 462**	**1 463**	**59,4 %**	**780**	**31,7 %**	**219**	**8,9 %**	**1 026**	**70,1 %**	**437**	**29,9 %**

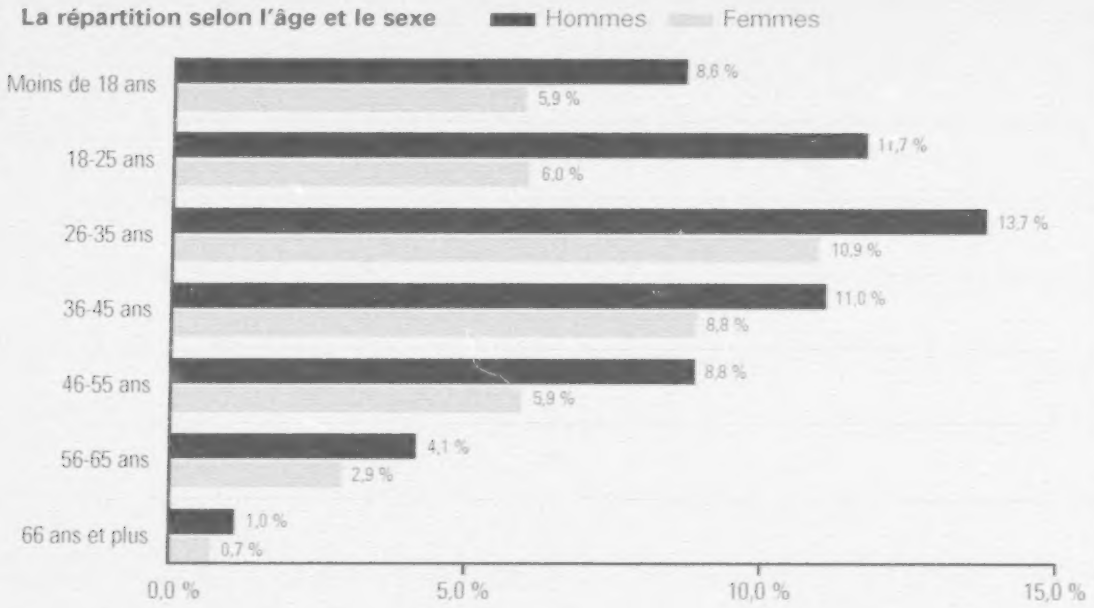
* Demandes d'aide juridique pour lesquelles l'information est incomplète et/ou la décision quant à l'admissibilité n'a pas encore été rendue.

Le présent tableau fait état du résultat de la répartition des demandes non-statuées au 31 mars 2015 en terme de demandes acceptées et de demandes refusées.
Les demandes acceptées sont réparties en demandes traitées par les avocats permanents ou référées aux avocats de la pratique privée.

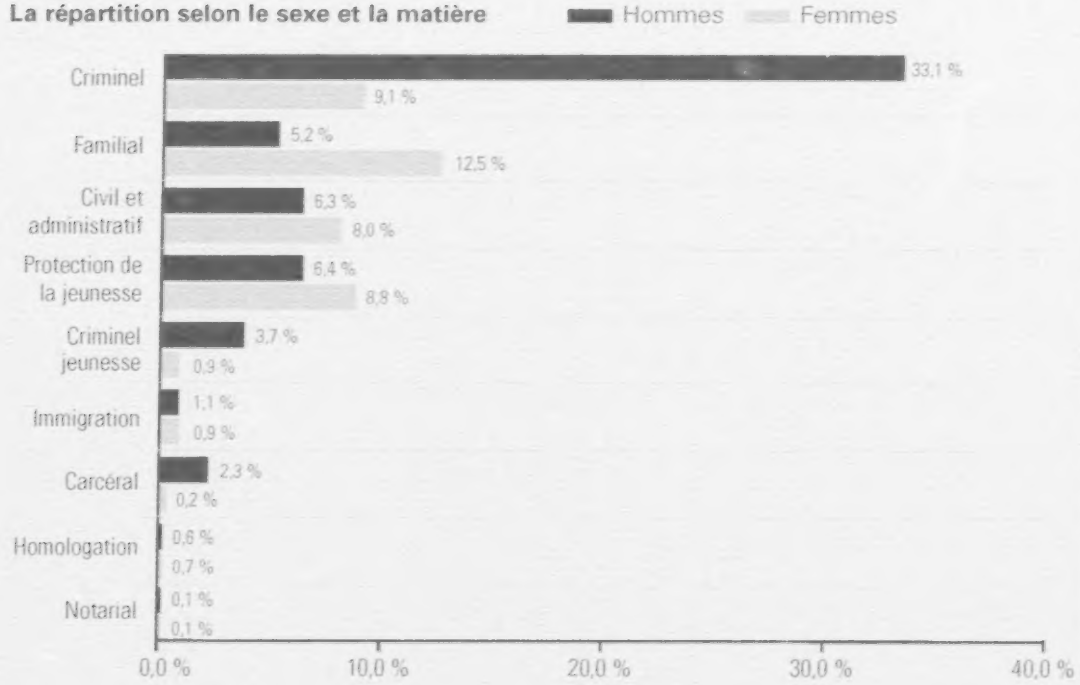
12.2 Le profil de la clientèle

En 2015-2016, 58,9 % des bénéficiaires de l'aide juridique sont des hommes et 41,1 % sont des femmes.

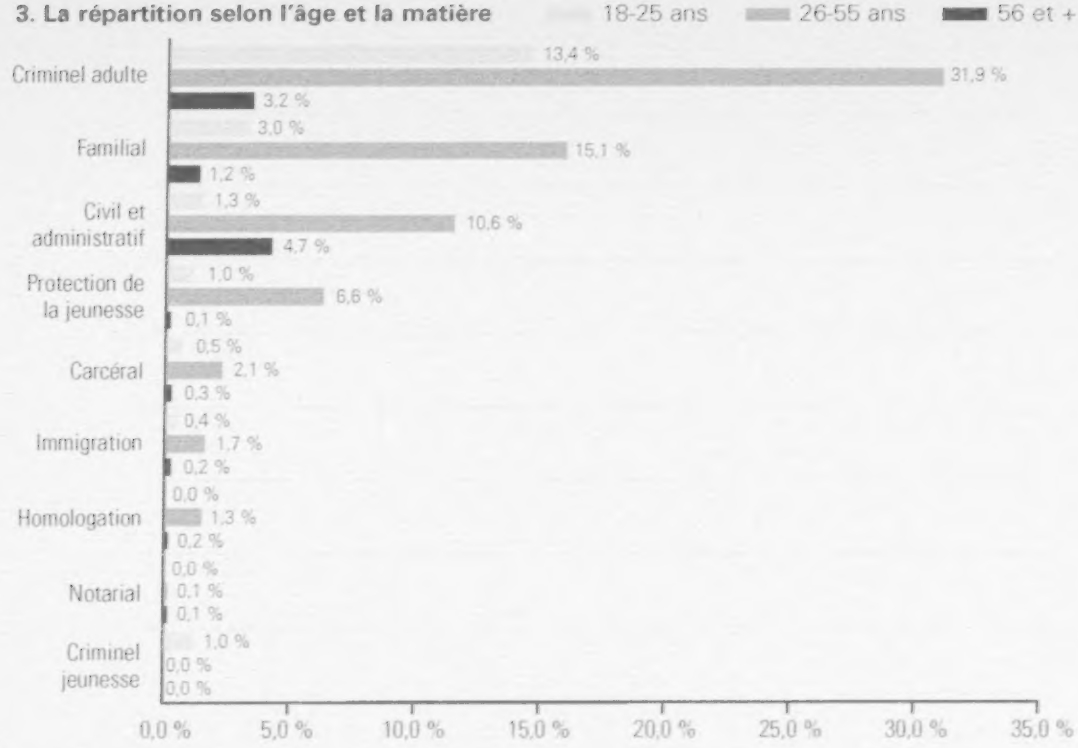
1. La répartition selon l'âge et le sexe



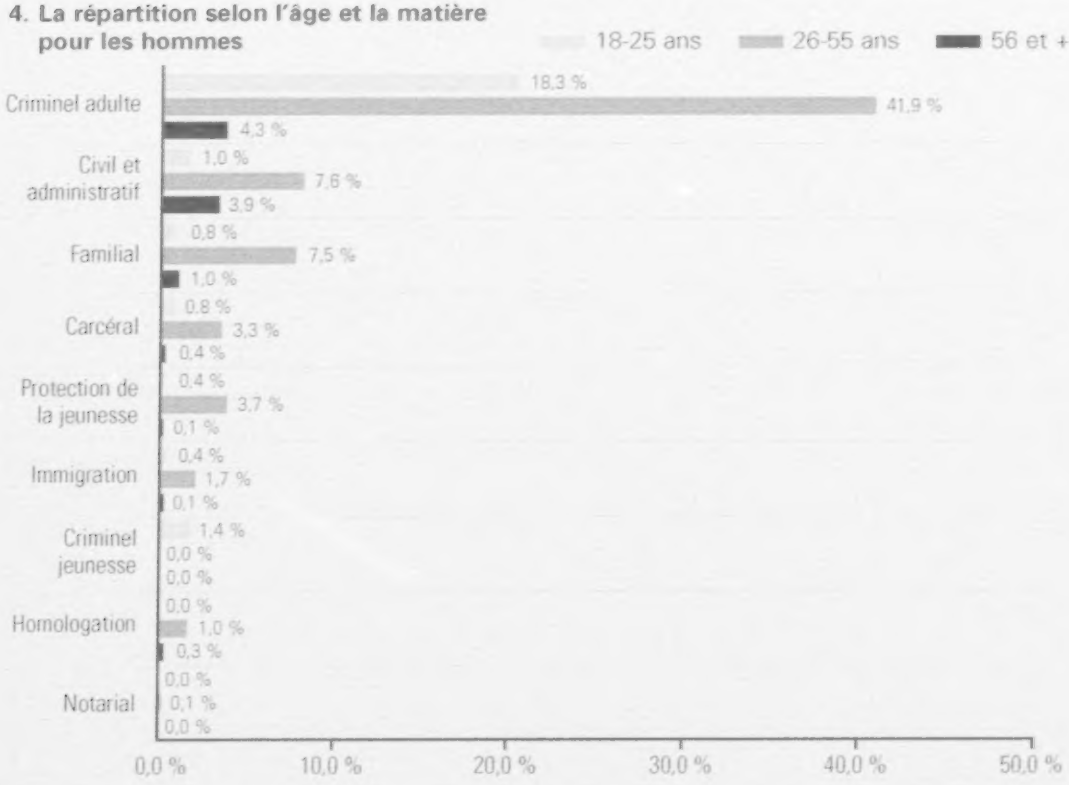
2. La répartition selon le sexe et la matière



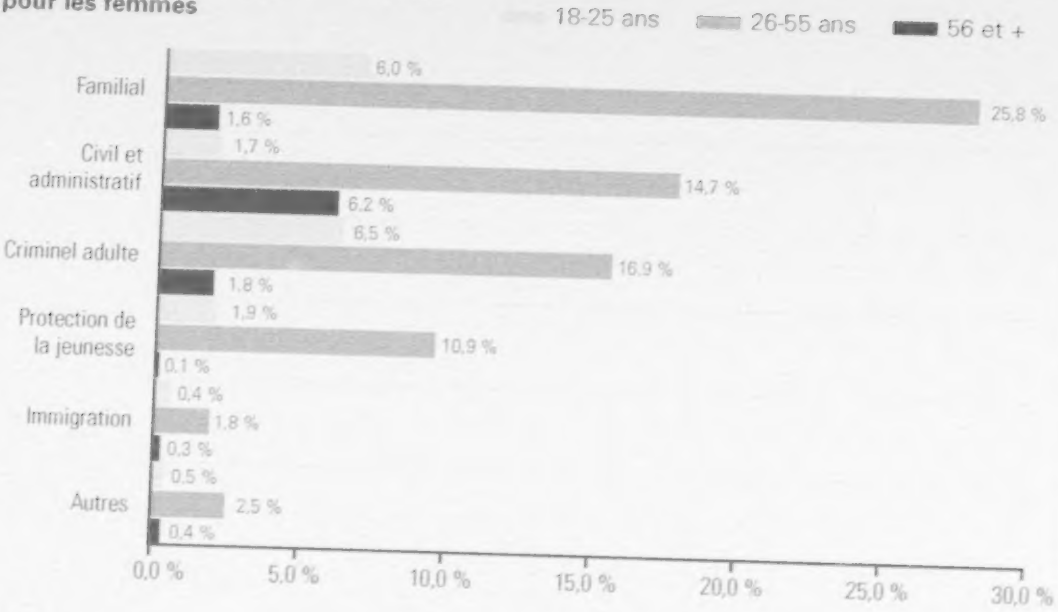
3. La répartition selon l'âge et la matière



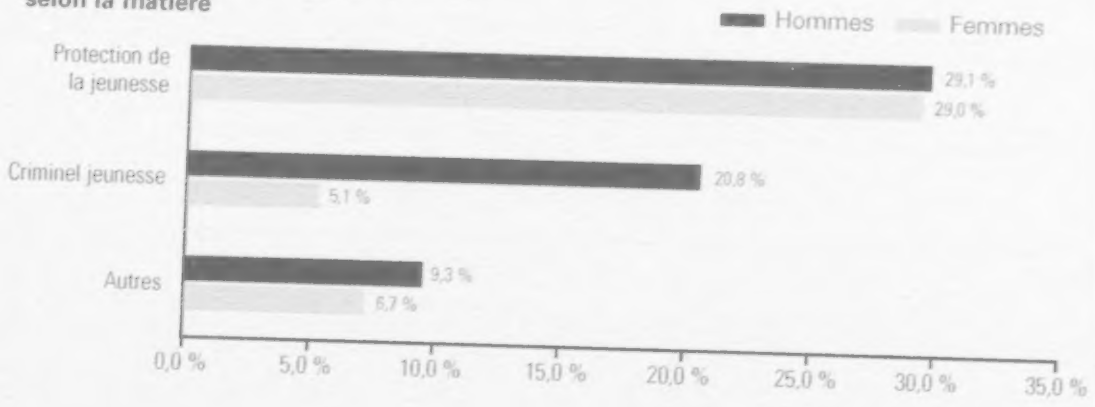
4. La répartition selon l'âge et la matière pour les hommes



5. La répartition selon l'âge et la matière pour les femmes



6. La répartition pour les moins de 18 ans selon la matière



13. Les ressources

13.1 Les ressources humaines

La Commission nomme et rémunère les employés nécessaires à l'exercice de ses fonctions. Au 31 mars 2016, la Commission comptait 59 personnes à son emploi.

La situation du réseau au 31 mars 2016 était la suivante : l'aide juridique avait des bureaux dans 96 villes du Québec, comprenant 113 unités, dont 90 bureaux ouverts à plein temps et 23 bureaux ouverts à temps partiel. La liste des bureaux se trouve à l'annexe 3 du présent rapport.

Les effectifs budgétisés du réseau de l'aide juridique étaient de 378 avocats salariés et de 505 autres professionnels et employés de soutien, pour un total de 883 employés à temps complet. De plus, 16 stagiaires du programme du Barreau étaient à l'emploi dans les divers centres régionaux.

Au 31 mars 2016, le réseau comprenait 248 avocates et 132 avocats; 34 % des avocats du réseau avaient moins de 35 ans.

L'expérience moyenne des avocats salariés du réseau, en excluant les remplaçants, est d'environ 16,6 années d'inscription au Tableau de l'Ordre au 31 mars 2016.

AVOCATS, AUTRES PROFESSIONNELS, EMPLOYÉS DE SOUTIEN ET STAGIAIRES ÉQUIVALENTS À TEMPS COMPLET (E.T.C.) DÉPENSÉS POUR L'EXERCICE 2015 - 2016

RÉGIONS	AVOCATS	AUTRES PROFESSIONNELS ET EMPLOYÉS DE SOUTIEN	STAGIAIRES	TOTAL
COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES	11,3	36,6	0,0	47,9
ABITIBI - TÉMISCAMINGUE	15,9	19,0	0,0	34,9
BAS SAINT-LAURENT–GASPÉSIE	18,6	27,0	1,8	47,4
CÔTE-NORD	9,6	12,4	0,5	22,5
ESTRIE	25,6	31,6	0,5	57,7
LAURENTIDES-LANAUDIÈRE	32,2	43,5	1,5	77,2
MAURICIE–BOIS-FRANCS	24,4	29,9	1,5	55,8
MONTRÉAL	104,5	125,3	5,5	235,3
OUTAOUAIS	25,0	32,0	0,5	57,5
QUÉBEC	38,6	44,7	1,9	85,2
RIVE-SUD	44,8	50,2	1,2	96,2
SAGUENAY–LAC SAINT-JEAN	15,7	18,9	0,0	34,6
	366,2	**471,1**	**14,9**	**852,2** *
EFFECTIFS BUDGETISÉS 2015-2016	**378,0**	**505,3**	**16,0**	**899,3**

* Excluant le personnel du Service de garde téléphonique

13.2 Les ressources financières

Pour l'exercice 2015-2016, la subvention de base accordée à la Commission aux fins des opérations relevant du régime d'aide juridique s'élève à 173 324 500 $.

Quant aux dépenses reliées aux activités du chapitre III et des mégaprocès, elles totalisent 2 849 061 $.

Les autres revenus réalisés, notamment ceux du volet contributif et des remboursements des coûts de l'aide juridique se chiffrent à 5 025 183 $.

La Commission a également inscrit une subvention de 99 370 $ à l'égard du développement du Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA) de même qu'une subvention de 148 900 $ à titre de financement de frais administratifs relatifs au Service d'aide à l'homologation (SAH).

Les dépenses totales pour l'exercice 2015-2016 s'élèvent à 164 924 022 $, incluant des dépenses de 5 602 $ financées par la réserve générale.

Globalement, la Commission a réalisé un excédent des revenus sur les charges de 14 093 931 $. Ainsi, au 31 mars 2016, la Commission des services juridiques présentait une réserve générale se situant à 29 977 284 $.

13.3 Les états financiers consolidés au 31 mars 2016

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS

AU 31 MARS 2016

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2016

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT	1-2
ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS	
Résultats	3
Excédent cumulé	4
Variation de l'actif financier net	5
État de la situation financière	6
Flux de trésorerie	7
Notes afférentes aux états financiers consolidés	8-17
Renseignements complémentaires	
Annexe A – Charges d'opérations	18
Annexe B – Charges de la pratique privée	19
Annexe C – Autres revenus	20

pwc

Le 15 juin 2016

Rapport de l'auditeur indépendant

Aux administrateurs de la
Commission des services juridiques

Nous avons effectué l'audit des états financiers consolidés ci-joints de la Commission des services juridiques, qui comprennent l'état consolidé de la situation financière au 31 mars 2016 et les états consolidés des résultats, de l'excédent cumulé, de la variation de l'actif financier net et des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi que les notes annexes constituées d'un résumé des principales méthodes comptables et d'autres informations explicatives.

Responsabilité de la direction pour les états financiers consolidés
La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle de ces états financiers consolidés conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers consolidés exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Responsabilité de l'auditeur
Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers consolidés, sur la base de notre audit. Nous avons effectué notre audit selon les normes d'audit généralement reconnues du Canada. Ces normes requièrent que nous nous conformions aux règles de déontologie et que nous planifiions et réalisions l'audit de façon à obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers consolidés ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en œuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les états financiers consolidés. Le choix des procédures relève du jugement de l'auditeur, et notamment de son évaluation des risques que les états financiers consolidés comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en considération le contrôle interne de l'entité portant sur la préparation et la présentation fidèle des états financiers consolidés afin de concevoir des procédures d'audit appropriées aux circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'entité. Un audit comporte également l'appréciation du caractère approprié des méthodes comptables retenues et du caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que l'appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers consolidés.

PricewaterhouseCoopers LLP/s.r.l./s.e.n.c.r.l.
1250, boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 2500, Montréal (Québec) Canada H3B 4Y1
T: +1 514 205-5000, F: +1 514 876-1502

« PwC » s'entend de PricewaterhouseCoopers LLP/s.r.l./s.e.n.c.r.l., une société à responsabilité limitée de l'Ontario.

pwc

Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

Opinion
À notre avis, les états financiers consolidés donnent, dans tous leurs aspects significatifs, une image fidèle de la situation financière de la Commission des services juridiques au 31 mars 2016 ainsi que des résultats de son exploitation, de la variation de son actif financier net et de ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément aux Normes comptables canadiennes pour le secteur public.

PricewaterhouseCoopers s.r.l./s.e.n.c.r.l.[1]

[1] CPA auditeur, CA, permis de comptabilité publique n° A116819

(2)

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

RÉSULTATS CONSOLIDÉS
EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2016

						Total	Total
		Opérations	Pratique privée et dossiers spéciaux	Responsabilité professionnelle	Incendie et vol	2016	2015
	Budget	Réel	Réel	Réel	Réel	Réel	Réel
REVENUS							
Octrois du gouvernement du Québec							
Réguliers	172 229 500 $	103 893 500 $	67 236 000 $	- $	- $	171 129 500 $	157 052 000 $
Droits de greffe	2 195 000	1 188 666	1 006 334	-	-	2 195 000	2 195 000
Chapitre III et mégaprocès	420 000	420 000	-	-	-	420 000	420 000
SARPA	-	99 370	-	-	-	99 370	558 886
Service d'aide à l'homologation	-	132 600	16 300	-	-	148 900	87 900
Dossiers spéciaux fédéraux	-	-	-	-	-	-	62 686
Intérêts créditeurs	100 000	350 857	-	29 903	12 816	393 576	398 676
	174 944 500	106 084 993	68 258 634	29 903	12 816	174 386 346	160 775 148
CHARGES (Annexes A et B)							
Réguliers	170 973 308	103 917 741	57 521 668	-	-	161 439 409	156 728 391
Chapitre III et mégaprocès	420 000	355 122	2 493 939	-	-	2 849 061	8 168 910
SARPA	-	593 686	-	-	-	593 686	642 111
Dossiers spéciaux fédéraux	-	-	-	-	-	-	54 510
Services professionnels et indemnisations	-	-	-	41 866	-	41 866	39 168
	171 393 308	104 866 549	60 015 607	41 866	-	164 924 022	165 633 090
EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DES REVENUS SUR LES CHARGES AVANT AUTRES REVENUS	3 551 192	1 218 444	8 243 027	(11 963)	12 816	9 462 324	(4 857 942)
AUTRES REVENUS (Annexe C)	2 400 000	3 080 118	1 551 489	-	-	4 631 607	4 649 205
EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DES REVENUS SUR LES CHARGES	5 951 192 $	4 298 562 $	9 794 516 $	(11 963) $	12 816 $	14 093 931 $	(208 737) $

Les notes afférentes font partie intégrante des états financiers consolidés.

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

EXCÉDENT CUMULÉ CONSOLIDÉ
EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2016

	Non affecté réserve générale	Investi en immobilisations corporelles	Affectation responsabilité professionnelle	Affectation incendie et vol	Total 2016	Total 2015
SOLDE À L'OUVERTURE	15 529 048 $	2 705 069 $	3 500 000 $	1 500 000 $	23 234 117 $	23 442 854 $
OPÉRATIONS						
Excédent (insuffisance) des revenus sur les charges	5 681 772	(1 383 210)	(11 963)	12 816	4 299 415	(1 559 093)
Investissements nets en immobilisations corporelles :						
À même les opérations de l'exercice	(825 357)	825 357	-	-	-	-
Versements sur les dettes et les contrats de location-acquisition :						
À même les opérations de l'exercice	(203 548)	203 548	-	-	-	-
Virements à l'excédent affecté à la responsabilité professionnelle et incendie et vol (Note 2c) et d))	853	-	11 963	(12 816)	-	-
	4 653 720	(354 305)	-	-	4 299 415	(1 559 093)
PRATIQUE PRIVÉE						
Excédent (insuffisance) des revenus sur les charges	9 794 516	-	-	-	9 794 516	1 350 356
	14 448 236	(354 305)	-	-	14 093 931	(208 737)
SOLDE À LA CLÔTURE	29 977 284 $	2 350 764 $	3 500 000 $	1 500 000 $	37 328 048 $	23 234 117 $

Les notes afférentes font partie intégrante des états financiers consolidés.

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

VARIATION DE L'ACTIF FINANCIER NET CONSOLIDÉ
EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2016

	2016 Budget	2016 Réel	2015 Réel
EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DES REVENUS SUR LES CHARGES	5 951 192 $	14 093 931 $	(208 737) $
VARIATIONS LIÉES AUX IMMOBILISATIONS CORPORELLES			
Acquisitions	(971 369)	(994 696)	(1 050 133)
Amortissement	1 383 210	1 383 210	1 372 037
Dispositions	-	-	648
	411 841	388 514	322 552
Diminution (augmentation) des frais payés d'avance	-	71 813	(17 620)
(Augmentation) diminution des avances sur traitements différés	-	(18 872)	857
	-	52 941	(16 763)
Augmentation de l'actif financier net	6 363 033	14 535 386	97 052
ACTIF FINANCIER NET À L'OUVERTURE	19 139 334	19 139 334	19 042 282
ACTIF FINANCIER NET À LA CLÔTURE	25 502 367	33 674 720 $	19 139 334 $

Les notes afférentes font partie intégrante des états financiers consolidés.

ÉTAT CONSOLIDÉ DE LA SITUATION FINANCIÈRE AU 31 MARS 2016

	2016	2015
ACTIFS FINANCIERS		
Encaisse (Note 3)	38 634 605 $	24 586 054 $
Fonds en fidéicommis (Note 3)	708 640	753 479
Équivalents de trésorerie (Note 4)	5 000 000	5 000 000
Débiteurs (Note 5)	43 066 686	42 056 612
	87 409 931	72 396 145
PASSIFS FINANCIERS		
Créditeurs (Note 7)	51 541 620	50 827 410
Traitements différés	203 799	152 544
Revenus perçus par anticipation (Note 8)	1 325 174	1 578 030
Dettes (Note 9)	664 618	698 827
	53 735 211	53 256 811
ACTIF FINANCIER NET	33 674 720 $	19 139 334 $
ACTIFS NON FINANCIERS		
Frais payés d'avance	480 907 $	552 720 $
Avances sur traitements différés	157 039	138 167
Immobilisations corporelles (Note 10)	3 015 382	3 403 896
	3 653 328 $	4 094 783 $
EXCÉDENT CUMULÉ (Notes 11 et 12)	37 328 048 $	23 234 117 $

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Administrateur

Administrateur

Les notes afférentes font partie intégrante des états financiers consolidés.

FLUX DE TRÉSORERIE CONSOLIDÉS
EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2016

	2016	2015
ACTIVITÉS DE FONCTIONNEMENT		
Excédent (insuffisance) des revenus sur les charges		
Opérations	4 298 562 $	(1 575 918) $
Pratique privée	9 794 516	1 350 356
Assurance responsabilité professionnelle et incendie et vol	853	16 825
Éléments sans incidence sur les flux de trésorerie :		
Amortissement – immobilisations corporelles	1 383 210	1 372 037
Perte (gain) à la disposition d'immobilisations corporelles	-	648
Frais payés d'avance	71 813	(17 620)
Avances sur traitements différés	(18 872)	857
	15 530 082	1 147 185
Variations des actifs financiers et des passifs financiers liés au fonctionnement (note 13)		
Opérations	1 528 803	221 880
Pratique privée	(2 026 268)	(295 412)
Flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement	15 032 617	1 073 653
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Versements sur les dettes	(203 548)	(234 753)
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	(203 548)	(234 753)
ACTIVITÉS DE PLACEMENT		
Fonds en fidéicommis	44 839	(145 252)
Flux de trésorerie liés aux activités de placement	44 839	(145 252)
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT EN IMMOBILISATIONS		
Acquisitions d'immobilisations corporelles	(825 357)	(771 219)
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement en immobilisations	(825 357)	(771 219)
VARIATION NETTE DE L'EXERCICE	14 048 551	(77 571)
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À L'OUVERTURE	29 586 054	29 663 625
TRÉSORERIE ET ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE À LA CLÔTURE	43 634 605 $	29 586 054 $

Les opérations sans effet sur la trésorerie comprennent l'acquisition d'immobilisations corporelles d'une valeur comptable de 169 339 $ (278 914 $ en 2015) (note 10).

Les notes afférentes font partie intégrante des états financiers consolidés.

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2016

1. IDENTIFICATION ET SECTEUR D'ACTIVITÉ

La Commission des services juridiques (la « Commission ») est l'organisme chargé d'appliquer la Loi sur l'aide juridique et sur la prestation de certains autres services juridiques (RLRQ, c. A-14) (la « Loi »). Elle veille à ce que l'aide juridique soit fournie de façon cohérente et uniforme sur l'ensemble du territoire québécois par les centres régionaux aux personnes admissibles tout en s'assurant de la gestion efficace de ses ressources.

De plus, depuis 2010, par l'ajout du chapitre III de la Loi, la Commission assume la responsabilité de fournir des services, notamment aux personnes dont le droit aux services d'un avocat rémunéré par l'État a été reconnu par une ordonnance judiciaire et lorsqu'une ordonnance judiciaire portant sur la désignation d'un avocat a été rendue aux termes d'une disposition du Code criminel.

À cette mission hors régime d'aide juridique s'est ajouté, le 1er avril 2014, un service administré par la Commission pour l'ensemble de la population du Québec : le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA).

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES

a) Présentation des états financiers consolidés

Les états financiers consolidés sont dressés selon les Normes comptables canadiennes pour le secteur public du *Manuel de comptabilité de CPA* (comptables professionnels agréés) *Canada* et comprennent les principales méthodes comptables suivantes.

b) Consolidation

Les états financiers consolidés comprennent les comptes de la Commission et des centres régionaux suivants contrôlés par la Commission :

- Centre communautaire juridique de Montréal (incluant les Services juridiques communautaires de Pointe-Saint-Charles et Petite-Bourgogne inc.);
- Centre communautaire juridique des Laurentides-Lanaudière;
- Centre communautaire juridique de la Rive-Sud;
- Centre communautaire juridique de Québec;
- Centre communautaire juridique de l'Outaouais;
- Centre communautaire juridique de l'Estrie;
- Centre communautaire juridique du Saguenay-Lac-Saint-Jean;
- Centre communautaire juridique de la Mauricie-Bois-Francs;
- Centre communautaire juridique du Bas-Saint-Laurent-Gaspésie;
- Centre communautaire juridique de la Côte-Nord;
- Centre communautaire juridique de l'Abitibi-Témiscamingue.

c) Excédent cumulé affecté à la responsabilité professionnelle

Cette affectation a pour objectif le paiement des règlements de poursuites en responsabilité contre les avocats du réseau et les commissaires de la Commission. Les résolutions de la Commission prévoient une affectation de 3 500 000 $ (3 500 000 $ en 2015). Tout excédent ou insuffisance des revenus sur les charges doit être viré à (de) l'excédent cumulé non affecté – réserve générale.

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2016

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

d) Excédent cumulé affecté à la protection incendie et vol

Cette affectation a pour objectif de défrayer les dommages causés par des incendies ou des vols dans les locaux du réseau. Les résolutions de la Commission prévoient une affectation de 1 500 000 $ (1 500 000 $ en 2015). Tout excédent ou insuffisance des revenus sur les charges doit être viré à (de) l'excédent cumulé non affecté – réserve générale.

e) Excédent cumulé non affecté – réserve générale

La réserve générale constituée par la direction de la Commission sert à assumer les obligations et engagements de la Commission dans le cours normal de ses affaires.

f) Excédent cumulé – affectation d'origine interne

Afin de distinguer l'excédent cumulé disponible au financement des opérations de la Commission, une affectation d'origine interne est constatée lorsqu'un excédent subsiste entre les octrois à recevoir consentis par le gouvernement du Québec pour permettre à la Commission d'adopter la comptabilité d'exercice à l'égard des charges et débours de la pratique privée et des vacances du personnel, sur les charges courues correspondantes. Au 31 mars 2016, le calcul des éléments précités se solde par un déficit de 1 188 998 $, qui est intégré à la réserve générale.

g) Estimations comptables

Pour dresser les états financiers consolidés, la direction de la Commission doit faire des estimations et établir des hypothèses qui ont une incidence sur les montants présentés à titre d'éléments d'actif et de passif, la présentation des éventualités à la date des états financiers consolidés ainsi que sur les montants présentés à titre de revenus et charges au cours de l'exercice. Les principaux éléments faisant l'objet d'estimations sont :

- La provision pour honoraires courus de la pratique privée qui nécessite un jugement critique et constitue une source d'incertitude;
- La provision pour éventualités;
- La source de financement des honoraires et débours du Chapitre III de la Loi et le manque à gagner du Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA) : bien qu'il s'agisse de charges hors régime d'aide juridique, des sommes de 2 429 061 $ pour le chapitre III et de 421 885 $ pour le SARPA ont été financées à même la réserve générale au cours de l'exercice.

Les résultats réels pourraient être différents.

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

h) Constatation des octrois réguliers et spéciaux

Les revenus provenant des octrois réguliers et spéciaux sont comptabilisés aux revenus, sauf lorsqu'ils donnent lieu à un passif en vertu de stipulations, dans la mesure où les crédits sont autorisés, que l'organisme satisfait aux critères d'admissibilité et qu'il est possible de faire une estimation raisonnable des montants en cause. Les montants constatés reposent sur les meilleures informations disponibles et sont ajustés en fonction des nouvelles informations obtenues avant l'achèvement des états financiers consolidés. Ces dispositions s'appliquent aux octrois reçus, tant aux fins des dépenses de fonctionnement qu'aux fins des acquisitions d'immobilisations.

i) Charges de la pratique privée

Les honoraires, les débours et les intérêts payés à la pratique privée sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité d'exercice, et les revenus sont comptabilisés selon les montants autorisés par le gouvernement du Québec.

j) Volet contributif

Les revenus relatifs aux frais administratifs et les autres contributions des bénéficiaires sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité d'exercice.

k) Mémoires de frais et remboursements des coûts de l'aide juridique

Les revenus de mémoire de frais et les remboursements des coûts de l'aide juridique sont comptabilisés selon la méthode de la comptabilité de caisse en raison de l'incertitude liée à leur recouvrement.

l) Instruments financiers

La Commission évalue initialement ses actifs financiers et ses passifs financiers à la juste valeur. Elle évalue ultérieurement tous ses actifs financiers et ses passifs financiers au coût après amortissement. Les variations de juste valeur sont comptabilisées dans les résultats. Les actifs financiers évalués au coût après amortissement se composent de l'encaisse, des fonds en fidéicommis, des équivalents de trésorerie et des débiteurs. Les passifs financiers évalués au coût après amortissement se composent des créditeurs et des dettes.

m) Dépréciation des actifs financiers

Les actifs financiers évalués au coût sont soumis à un test de dépréciation s'il existe des indications possibles de dépréciation. Le montant de réduction de valeur est comptabilisé aux résultats. La moins-value déjà comptabilisée peut faire l'objet d'une reprise de valeur dans la mesure de l'amélioration, soit directement, soit par l'ajustement du compte de provision, sans être supérieure à ce qu'elle aurait été à la date de reprise si la moins-value n'avait jamais été comptabilisée. Cette reprise est comptabilisée aux résultats.

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2016

2. PRINCIPALES MÉTHODES COMPTABLES (SUITE)

n) Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont inscrites au coût et sont amorties selon la méthode de l'amortissement linéaire et les durées suivantes :

Matériel informatique et bureautique	3 ans
Mobilier et matériel de bureau	5 ans
Développement informatique	5 ans
Améliorations locatives	Durée restante des baux, maximum de 10 ans

o) Avantages sociaux futurs

Les employés de la Commission et des centres régionaux bénéficient de l'un des régimes de retraite à prestations déterminées suivants, administrés par la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA) :

- Le régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP);
- Le régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE);
- Le régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS).

Il incombe au gouvernement du Québec de pourvoir au paiement d'une partie ou de l'ensemble des prestations de ces régimes de retraite interentreprises. La Commission comptabilise la charge relative à ces régimes de retraite selon les montants de contributions exigibles, lesquels totalisent 7 047 287 $ pour l'exercice (6 555 527 $ pour l'exercice précédent).

p) Trésorerie et équivalents de trésorerie

La politique de la Commission consiste à présenter dans la trésorerie et les équivalents de trésorerie les soldes bancaires, incluant les découverts bancaires dont les soldes fluctuent souvent entre le positif et le négatif et les dépôts à terme dont l'échéance n'excède pas trois mois à partir de la date d'acquisition. De plus, les sommes d'argent que l'entité ne peut utiliser pour les opérations courantes parce qu'elles sont affectées à d'autres fins, telles que les fonds en fidéicommis, ne sont pas incluses dans la trésorerie et les équivalents de trésorerie.

3. RESTRICTIONS SUR L'ENCAISSE ET LES FONDS EN FIDÉICOMMIS

Certains employés des centres communautaires juridiques se sont prévalus d'une clause de la convention collective leur permettant de faire retenir à la source des sommes d'argent en prévision d'un congé sabbatique à traitement différé. Les fonds en fidéicommis sont déposés à cette fin.

L'encaisse comprend également 310 339 $ (146 281 $ en 2015) déposés à cette fin.

4. ÉQUIVALENTS DE TRÉSORERIE

	2016	2015
Affectation à la responsabilité professionnelle		
Certificats de dépôt au taux de 0,80 % (0,95 % en 2015), échéant en avril 2016	3 500 000 $	3 500 000 $
Affectation incendie et vol		
Certificats de dépôt au taux de 0,80 % (0,95 % en 2015), échéant en avril 2016	1 500 000	1 500 000
	5 000 000 $	5 000 000 $

5. DÉBITEURS

	2016	2015
Intérêts courus	6 626 $	10 115 $
Octrois du gouvernement du Québec		
Traitements et vacances courus	8 824 416	8 608 155
Pratique privée	32 373 084	30 925 920
Fonds d'accès justice	148 900	478 700
Taxe sur les produits et services	486 509	521 708
Taxe de vente du Québec	959 096	1 029 247
Autres	268 055	482 767
	43 066 686 $	42 056 612 $

6. MARGE DE CRÉDIT

La Commission dispose d'un régime d'emprunts sous forme d'une marge de crédit d'une limite autorisée de 11 000 000 $, au taux en vigueur au Fonds de financement du ministère des Finances, renouvelable le 1er avril 2018.

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2016

7. CRÉDITEURS

	2016	2015
Comptes fournisseurs et frais courus	1 105 119 $	1 154 902 $
Comptes à payer et frais courus d'avocats de la pratique privée		
Opérations régulières	33 826 115	32 373 084
Chapitre III, mégaprocès et dossiers spéciaux fédéraux	1 630 450	3 413 734
Taxes de vente	667 298	757 225
Salaires et retenues à la source	3 421 879	2 509 261
Provision salariale forfaitaire	570 395	-
Vacances courues	8 560 383	8 824 416
Droits de greffe		
Opérations	953 088	931 629
Pratique privée	806 893	863 159
	51 541 620 $	50 827 410 $

8. REVENUS PERÇUS PAR ANTICIPATION

	2016	2015
Avantage incitatif de location	- $	2 118 $
Octrois du gouvernement du Québec		
SARPA	216 925	316 296
Volet contributif – permanence	524 834	575 328
Volet contributif – pratique privée	555 032	648 287
Service d'aide à l'homologation – permanence	16 236	14 073
Service d'aide à l'homologation – pratique privée	1 894	1 853
Autres	10 253	20 075
	1 325 174 $	1 578 030 $

9. DETTES

	2016	2015
Emprunts à la Société québécoise des infrastructures pour l'acquisition d'améliorations locatives, à des taux variant de 2,15 % à 4,48 %, échéant de 2016 à 2021	664 618 $	698 827 $
	664 618 $	698 827 $

9. DETTES (SUITE)

Les remboursements en capital des dettes à long terme à effectuer durant les cinq prochains exercices sont les suivants :

2017	226 006 $
2018	213 332 $
2019	137 309 $
2020	76 127 $
2021	11 844 $

10. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

			2016	2015
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur nette	Valeur nette
Matériel informatique et bureautique	5 459 725 $	4 321 317 $	1 138 408 $	1 137 951 $
Mobilier et matériel de bureau	3 413 144	2 688 247	724 897	957 011
Développement informatique	160 508	59 125	101 383	133 484
Améliorations locatives	4 780 259	3 729 565	1 050 694	1 175 450
	13 813 636	10 798 254	3 015 382	3 403 896
Immobilisations acquises en vertu de contrats de location-acquisition				
Mobilier et matériel de bureau	6 525	6 525	-	-
	13 820 161 $	10 804 779 $	3 015 382 $	3 403 896 $

Au cours de l'exercice, des améliorations locatives financées par le locateur ont été capitalisées pour un total de 169 339 $ (278 914 $ en 2015).

NOTES AFFÉRENTES AUX ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
AU 31 MARS 2016

11. EXCÉDENT CUMULÉ

	2016	2015
Non affecté – réserve générale	29 977 284 $	15 529 048 $
Investi en immobilisations corporelles	2 350 764	2 705 069
Affectation responsabilité professionnelle	3 500 000	3 500 000
Affectation incendie et vol	1 500 000	1 500 000
	37 328 048 $	23 234 117 $

12. EXCÉDENT CUMULÉ NON AFFECTÉ – RÉSERVE GÉNÉRALE

Les montants constatés aux charges d'opérations de l'exercice et les montants investis en immobilisations corporelles de l'exercice comprennent les sommes suivantes utilisées à même le solde d'ouverture de la réserve générale, sur résolution de la direction.

	2016	2015
Travaux sur l'équité salariale		
Services professionnels	5 602 $	4 671 $
Montants constatés aux charges d'opérations de l'exercice	5 602 $	4 671 $

13. INFORMATIONS SUR LES FLUX DE TRÉSORERIE

Les variations des actifs financiers et des passifs financiers liés au fonctionnement se détaillent comme suit :

	2016	2015
Opérations		
Débiteurs	437 090 $	(553 592) $
Créditeurs	1 100 729	844 393
Traitements différés	51 255	(8 061)
Revenus perçus par anticipation	(60 271)	(60 860)
	1 528 803 $	221 880 $
Pratique privée		
Débiteurs	(1 447 164) $	(2 128 824) $
Créditeurs	(386 519)	1 976 124
Revenus perçus par anticipation	(192 585)	(142 712)
	(2 026 268) $	(295 412) $

Les flux de trésorerie liés aux activités de fonctionnement incluent des intérêts versés de 23 930 $ (21 577 $ en 2015).

14. ENGAGEMENTS

Contrats de location

La Commission et les centres communautaires juridiques se sont engagés, en vertu de contrats de location, à verser une somme de 21 006 338 $ pour des locaux et du matériel. Les paiements minimaux exigibles pour les cinq prochains exercices sont les suivants :

	Locaux	Matériel
2017	5 720 982 $	139 691 $
2018	4 466 465 $	104 322 $
2019	3 765 348 $	56 003 $
2020	2 885 103 $	30 096 $
2021	1 935 723 $	21 731 $

15. ÉVENTUALITÉS

a) Au 31 mars 2016, la Commission et certains centres communautaires juridiques font l'objet de diverses poursuites, pour un montant total de 14 200 000 $. La direction estime que ces poursuites ont manifestement très peu de chances de succès et, par conséquent, aucune provision n'a été comptabilisée aux livres au 31 mars 2016.

Actuellement, l'affectation de l'excédent cumulé à la responsabilité professionnelle présente une réserve de 3 500 000 $. En raison des risques de poursuite, une insuffisance possible de fonds persiste. Cependant, la direction estime qu'il est probable que ces charges soient financées à même des octrois gouvernementaux additionnels.

b) La Commission de l'équité salariale a autorisé la Commission à compléter son évaluation du maintien de l'équité salariale après le 31 décembre 2011. Cette évaluation était tributaire d'une dernière plainte dont une décision a été rendue le 19 janvier 2016. Depuis, la Commission a complété son évaluation du maintien et a procédé à l'affichage des résultats le 15 avril 2016. Il demeure impossible de déterminer le montant qui sera payé rétroactivement.

c) À la fin de l'exercice, des négociations sont en cours concernant le renouvellement des conventions collectives des employés du réseau de l'aide juridique. Compte tenu de l'état d'avancement des négociations, une provision de 570 393 $ a été inscrite aux charges de traitement à titre de montant forfaitaire prévu pour l'exercice 2015-2016.

16. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

Au cours de l'exercice, la Commission a effectué les opérations suivantes avec des entités contrôlées par le gouvernement du Québec. Elle a comptabilisé une charge de loyer et d'intérêts de 5 975 417 $ (5 974 378 $ en 2015) payable à la Société québécoise des infrastructures et des droits de greffe redevables au ministère de la Justice du Québec pour 1 445 341 $ (1 500 000 $ en 2015), ainsi que diverses charges d'opérations et droits de greffe totalisant 641 057 $ (720 984 $ en 2015) à d'autres sociétés et organismes du gouvernement du Québec. Un solde de 1 759 981 $ (1 794 788 $ en 2015) relativement aux droits de greffe est payable au 31 mars 2016 et apparaît à la note 7.

De plus, la Commission a comptabilisé des octrois du gouvernement du Québec totalisant 106 088 500 $ (97 215 100 $ en 2015) pour les opérations et droits de greffe, 67 236 000 $ (62 031 900 $ en 2015) pour la pratique privée, 420 000 $ (420 000 $ en 2015) pour le recouvrement de charges liées à des mégaprocès, 99 370 $ (558 886 $ en 2015) pour le recouvrement des charges liées au développement du SARPA et 148 900 $ (87 900 $ en 2015) à titre de recouvrement des frais administratifs liés au service d'aide à l'homologation.

Les comptes débiteurs ainsi que les revenus perçus par anticipation relativement à ces opérations apparaissent aux notes 5 et 8.

Ces opérations sont mesurées à leur valeur d'échange, qui est la valeur de la contrepartie convenue entre les parties.

17. INSTRUMENTS FINANCIERS

Risques et concentrations

La Commission, en raison de ses instruments financiers, est exposée à divers risques sans pour autant être exposée à des concentrations de risques. L'analyse suivante indique l'exposition au risque de la Commission à la date de l'état consolidé de la situation financière, soit au 31 mars 2016.

Risque de liquidité

Le risque de liquidité est le risque qu'une entité éprouve des difficultés à honorer des engagements liés à des passifs financiers. La Commission est exposée à ce risque principalement en regard à ses créditeurs et de ses éventualités. La direction estime qu'en cas de telles difficultés, la Commission obtiendrait des octrois gouvernementaux additionnels.

Risque de crédit

La Commission détient des débiteurs importants qui consistent principalement en des montants à recevoir du gouvernement du Québec totalisant 42 305 496 $ et d'autres montants à recevoir du gouvernement fédéral. La direction estime que la nature de ces montants à recevoir fait en sorte que le risque de crédit est à en fait inexistant.

Risque de taux d'intérêt

Le risque de taux d'intérêt est le risque que la juste valeur ou les flux de trésorerie futurs d'un instrument financier fluctuent en raison des variations des taux d'intérêt du marché. La Commission est exposée au risque de taux d'intérêt en ce qui concerne ses instruments financiers à taux fixe. Les instruments à taux d'intérêt fixe assujettissent la Commission à un risque de juste valeur.

18. BUDGET

Les chiffres non audités présentés dans la colonne budget aux états financiers consolidés sont fournis à titre d'information seulement.

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES CONSOLIDÉS
EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2016

	Opérations régulières			Chapitre III et mégaprocès			SARPA		Total	Total
	Budget * 2016	Réel 2016	Réel 2015	Budget 2016	Réel ** 2016	Réel 2015	Réel 2016	Réel 2015	Réel 2016	Réel 2015
ANNEXE A – CHARGES D'OPÉRATIONS										
Administration										
Charges locatives, taxes et permis	7 014 104 $	6 922 841 $	6 852 514 $	21 000 $	16 771 $	20 930 $	50 892 $	67 018 $	6 990 504 $	6 940 362 $
Frais de déplacement	1 028 515	882 456	926 193	5 000	886	920	-	41	883 342	927 154
Amortissement – immobilisations corporelles	1 276 455	1 276 455	1 274 391	7 231	7 231	9 320	99 524	88 326	1 383 210	1 372 037
Services professionnels	462 750	360 361	506 554	10 000	168	128	3 117	3 748	363 646	510 430
Télécommunications	783 379	720 426	720 969	2 000	1 391	2 136	3 508	4 337	725 325	727 442
Fournitures de bureau	567 833	564 249	507 651	4 000	549	819	4 150	6 679	568 948	515 148
Cotisations professionnelles	788 245	770 757	786 361	2 000	2 649	3 782	1 936	4 112	775 342	794 255
Bibliothèque	536 506	505 393	508 197	1 000	-	99	-	-	505 393	508 296
Entretien et réparations	440 444	392 973	355 876	3 000	135	980	3 826	1 954	396 934	358 820
Formation professionnelle	463 651	410 314	415 794	2 500	-	1 090	636	1 068	410 950	417 952
Frais postaux	335 397	308 060	308 815	3 000	247	207	3 312	601	311 619	309 623
Autres frais administratifs	379 710	357 045	336 456	3 000	1 216	1 554	5 487	6 040	363 748	344 052
Ameublement et matériel de bureau	192 485	207 861	171 876	3 500	18	2 177	7 838	12 626	215 717	186 679
Réunion des administrateurs	104 495	71 816	73 690	-	-	-	-	-	71 816	73 690
Intérêts sur la dette	25 880	23 930	21 577	-	-	-	-	-	23 930	21 577
Perte à la disposition d'immobilisations corporelles	-	-	848	-	-	-	-	-	-	848
Information	112 000	16 934	3 480	-	-	-	6 737	7 685	23 671	11 165
Électronique	3 000	2 842	2 138	-	-	-	-	-	2 842	2 138
	14 534 819	13 794 713	13 773 162	67 231	31 261	44 052	190 960	204 234	14 016 937	14 021 468
Traitements et charges sociales										
Avocats	57 693 443	57 076 518	55 667 473	292 427	256 404	459 753	143 072	147 070	57 475 994	56 274 296
Autres	30 437 212	29 605 740	28 233 746	60 342	67 331	75 723	258 665	290 807	29 931 726	28 600 276
	88 130 655	86 682 258	83 901 219	352 769	323 735	535 476	401 737	437 877	87 407 720	84 874 572
Débours judiciaires										
Volet gratuit										
Civils	3 551 565	2 976 747	3 113 666	-	-	-	996	-	2 977 743	3 113 666
Criminels	376 269	231 736	295 075	-	126	401	-	-	231 862	295 476
	3 927 834	3 208 483	3 408 741	-	126	401	996	-	3 209 605	3 409 142
Volet contributif										
Civils	-	205 160	170 382	-	-	-	-	-	205 160	170 382
Criminels	-	27 127	15 015	-	-	-	-	-	27 127	15 015
	-	232 287	185 397	-	-	-	-	-	232 287	185 397
	3 927 834	3 440 770	3 594 138	-	126	401	996	-	3 441 892	3 594 539
	106 593 308 $	103 917 741 $	101 268 539 $	420 000 $	355 122 $	579 929 $	593 693 $	642 111 $	104 866 549 $	102 490 579 $

* Ces montants excluent les budgets en capital pour un total de 1 194 997 $ pour les acquisitions d'immobilisations et le remboursement de la dette à long terme. Les budgets initiaux ne tiennent cependant pas compte de la charge d'amortissement des immobilisations ni des charges liées aux dossiers fédéraux ainsi qu'au SARPA.

** Comprenant un total de 150 914 $ consacrés aux services directs aux justiciables.

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES CONSOLIDÉS
EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2016

	Opérations régulières			Chapitre III et mégacroces			SARPA		Dossiers fédéraux		Total	Total
	Budget 2016	Réel 2016	Réel 2015	Budget 2016	Réel 2016	Réel 2015	Réel 2016	Réel 2015	Réel 2016	Réel 2015	Réel 2016	Réel 2015
ANNEXE B – CHARGES DE LA PRATIQUE PRIVÉE												
Volet gratuit												
Honoraires												
Civils	22 453 496 $	21 421 350 $	- $	- $	- $	- $	- $	- $	- $	- $	22 453 496 $	21 421 350 $
Criminels	21 143 632	21 103 671	-	2 445 444	7 469 977	-	-	-	45 000	23 588 976	28 618 648	
Notaires	57 751	70 175	-	-	-	-	-	-	-	57 751	70 175	
	43 654 779	42 595 196		2 445 444	7 469 977	-	-	-	45 000	46 100 223	50 110 173	
Débours[1]												
Civils	5 230 973	5 082 809	-	-	-	-	-	-	-	5 230 973	5 082 809	
Criminels	3 748 591	3 319 564	-	48 252	81 555	-	-	-	9 510	3 796 843	3 410 629	
Notaires	21 073	24 655	-	-	-	-	-	-	-	21 073	24 655	
	9 000 637	8 427 028	-	48 252	81 555	-	-	-	9 510	9 048 889	8 518 093	
Autres frais	4 938	11 507	-	-	36 288	-	-	-	-	4 938	47 795	
Intérêts	1 239	2 276	-	243	1 161	-	-	-	-	1 482	3 437	
	6 177	13 783	-	243	37 449	-	-	-	-	6 420	51 232	
	52 661 593	51 036 007	-	2 493 939	7 588 981	-	-	-	54 510	55 155 532	58 679 498	
Volet contributif												
Honoraires												
Civils	2 849 078	2 535 303	-	-	-	-	-	-	-	2 849 078	2 535 303	
Criminels	1 096 518	1 179 763	-	-	-	-	-	-	-	1 096 518	1 179 763	
Notaires	11 835	12 515	-	-	-	-	-	-	-	11 835	12 515	
	3 957 431	3 727 581	-	-	-	-	-	-	-	3 957 431	3 727 581	
Débours[2]												
Civils	634 915	510 685	-	-	-	-	-	-	-	634 915	510 685	
Criminels	265 010	182 155	-	-	-	-	-	-	-	265 010	182 155	
Notaires	2 719	3 424	-	-	-	-	-	-	-	2 719	3 424	
	902 644	696 264	-	-	-	-	-	-	-	902 644	696 264	
	4 860 075	4 423 845	-	-	-	-	-	-	-	4 860 075	4 423 845	
	84 380 000 $	57 521 668 $	55 459 852 $	- $	2 493 939 $	7 588 981 $	- $	- $	- $	54 510 $	60 015 607 $	63 103 343 $
	170 973 308 $	161 439 409 $	166 728 291 $	420 000 $	2 849 061 $	8 188 910 $	593 686 $	842 111 $	- $	54 510 $	164 862 156 $	165 593 922 $

[1] Ce poste est constitué de débours judiciaires de 7 017 504 $ (6 430 774 $ en 2015) et d'autres débours de 2 007 289 $ (2 087 320 $ en 2015).

[2] Ce poste est constitué de débours judiciaires de 751 220 $ (556 158 $ en 2015) et d'autres débours de 151 423 $ (140 106 $ en 2015).

COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES CONSOLIDÉS
EXERCICE CLOS LE 31 MARS 2016

	Opérations régulières			Chapitre III et mégaprocès			SARPA		Dossiers fédéraux		Total	Total
	Budget 2016	Réel 2016	Réel 2015	Budget 2016	Réel 2016	Réel 2015	Réel 2016	Réel 2015	Réel 2016	Réel 2015	Réel 2016	Réel 2015
ANNEXE C – AUTRES REVENUS												
Opérations												
Volet contributif **		1 774 587 $	1 724 803 $	- $	- $	- $	- $	- $	- $	- $	1 774 587 $	1 724 803 $
Mémoires de frais		10 282	42 830	-	-	-	-	-	-	-	10 282	42 830
Remboursements des coûts de l'aide juridique		619 602	539 474	-	-	-	-	-	-	-	619 602	539 474
Service d'aide à l'homologation		599 569	509 809	-	-	-	-	-	-	-	599 569	509 809
SARPA		-	-	-	-	-	72 431	23 356	-	-	72 431	23 356
Autres		3 647	233 380	-	-	-	-	-	-	-	3 647	233 380
Ristourne sur contrat d'assurance-groupe		-	279 846	-	-	-	-	-	-	-	-	279 846
	1 900 000 $	3 007 687 $	3 330 142 $	- $	- $	- $	72 431 $	23 356 $	- $	- $	3 080 118 $	3 353 498 $
Pratique privée (article 52)												
Contributions des bénéficiaires	500 000 $	1 484 480 $	1 204 177 $	- $	- $	- $	- $	- $	- $	- $	1 484 480 $	1 204 177 $
Service d'aide à l'homologation	-	67 009	91 530	-	-	-	-	-	-	-	67 009	91 530
	500 000 $	1 551 489 $	1 295 707 $	- $	- $	- $	- $	- $	- $	- $	1 551 489 $	1 295 707 $
	2 400 000 $	4 559 176 $	4 625 849 $	- $	- $	- $	72 431 $	23 356 $	- $	- $	4 631 607 $	4 649 205 $

** Depuis le 1er janvier 1997, la loi sur l'aide juridique prévoit l'admissibilité de certains bénéficiaires moyennant une contribution de leur part.

Volet contributif des opérations

Contributions des bénéficiaires		1 293 101 $	1 207 067 $	- $	- $	- $	- $	- $	- $	- $	1 293 101 $	1 207 067 $
Frais administratifs		518 613	513 957	-	-	-	-	-	-	-	518 613	513 957
Intérêts		2 873	3 779	-	-	-	-	-	-	-	2 873	3 779
		1 774 587 $	1 724 803 $	- $	- $	- $	- $	- $	- $	- $	1 774 587 $	1 724 803 $

14. Les orientations et les objectifs 2016-2017

Les orientations et les objectifs généraux de la Commission des services juridiques qui ont été retenus pour l'année financière 2016-2017 s'ajoutent aux orientations et objectifs qui sont déjà prévus au Plan stratégique 2013-2017 et au Plan d'action de développement durable 2015-2020.

Ces plans peuvent être consultés sur le site Internet de la Commission des services juridiques à l'adresse suivante : www.csj.qc.ca.

Les orientations et les objectifs généraux de la Commission des services juridiques sont les suivants :

1. Dans le contexte budgétaire gouvernemental, maintenir la qualité des services à la clientèle du réseau de l'aide juridique;

2. Continuer de promouvoir et mettre en œuvre la hausse des seuils d'admissibilité à l'aide juridique du 1er janvier 2016;

3. Consolider le Service administratif de rajustement des pensions alimentaires pour enfants (SARPA) de la Commission des services juridiques, en augmenter la portée et s'assurer de son efficience;

4. Poursuivre les négociations en vue du renouvellement des différentes conventions collectives;

5. Terminer la démarche d'évaluation du maintien de l'équité salariale de décembre 2011 et effectuer la démarche d'évaluation du maintien de l'équité salariale devant être réalisée au 31 décembre 2016;

6. Finaliser la création des capsules de type webinaire quant à la formation au logiciel d'admissibilité des professionnels à l'emploi du réseau d'aide juridique;

7. Compléter le développement et la mise en œuvre d'une politique sur la documentation dans le traitement des demandes d'aide juridique;

8. Poursuivre le développement et le rayonnement de la Commission des services juridiques dans les milieux juridiques et judiciaires.

ANNEXE 1

LE CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS DE LA COMMISSION DES SERVICES JURIDIQUES

(ce document est disponible sur le site Internet de la Commission des services juridiques au www.csj.qc.ca)

Loi sur le ministère du Conseil exécutif (RLRQ, c. M-30, a. 3.0.1 et 3.0.2); *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* (Décret 824-98 du 17 juin 1998, (1998) 130 G.O. II 3474)

CHAPITRE I

OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

1. Le présent code a pour objet de préserver et de renforcer le lien de confiance des citoyens dans l'intégrité et l'impartialité de l'administration publique, de favoriser la transparence au sein de la Commission des services juridiques et de responsabiliser ses administrateurs.

2. Le présent code s'applique aux administrateurs de la Commission. Sont administrateurs de la Commission :

   a) Les douze membres nommés par le gouvernement après consultation, incluant le président et le vice-président.

   b) Le sous-ministre de la Justice ou son délégué et le sous-ministre su Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale ou son délégué.

   Seuls le président et le vice-président sont des administrateurs rémunérés, à plein temps.

CHAPITRE II

PRINCIPES D'ÉTHIQUE ET RÈGLES GÉNÉRALES DE DÉONTOLOGIE

3. Les administrateurs de la Commission sont nommés ou désignés pour contribuer, dans le cadre de leur mandat, à la réalisation de la mission de l'État et, le cas échéant, à la bonne administration de ses biens.

   Leur contribution doit être faite, dans le respect du droit, avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité, assiduité et équité.

4. L'administrateur de la Commission est tenu, dans l'exercice de ses fonctions, de respecter les principes d'éthique et les règles de déontologie prévus par la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif* (RLRQ, c. M-30) et le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* (Décret 824-98 du 17 juin 1998, (1998) 130 G.O. II 3474) ainsi que ceux établis dans le présent code.

   En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

   Il doit, en cas de doute, agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles. Il doit de plus organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

   L'administrateur de la Commission qui, à la demande de la Commission, exerce des fonctions d'administrateur dans un autre organisme ou entreprise, ou en est membre, est tenu aux mêmes obligations.

5. L'administrateur de la Commission est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.

   Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur de la Commission représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information exige le respect de la confidentialité.

6. L'administrateur de la Commission doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre ses décisions indépendamment de toutes considérations politiques partisanes.

7. Le président et le vice-président doivent faire preuve de réserve dans la manifestation publique de leurs opinions politiques.

8. L'administrateur de la Commission doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

   Il doit dénoncer à la Commission tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut faire valoir contre l'organisme ou l'entreprise, en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

   Sous réserve de l'article 5, l'administrateur de la Commission nommé ou désigné par un autre organisme ou entreprise doit aussi faire cette dénonciation à l'autorité qui l'a nommé ou désigné.

9. Le président et le vice-président ne peuvent, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association mettant en conflit leur intérêt personnel et celui de la Commission dans laquelle ils sont nommés.

   Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt leur échoit par succession ou donation pourvu qu'ils y renoncent ou en disposent avec diligence.

   Tout autre administrateur de la Commission qui a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association qui met en conflit son intérêt personnel et celui de l'organisme ou entreprise dans lequel il est nommé ou désigné doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit cet intérêt au président et le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'organisme, l'entreprise ou l'association dans lequel il a cet intérêt. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.

   Le présent article n'a toutefois pas pour effet d'empêcher un administrateur de la Commission de se prononcer sur des mesures d'application générale relatives aux conditions de travail au sein de l'organisme ou de l'entreprise par lesquelles il serait aussi visé.

10. L'administrateur de la Commission ne doit pas confondre les biens de la Commission avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

11. L'administrateur de la Commission ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions. Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur de la Commission représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

12. Le président et le vice-président doivent exercer leurs fonctions de façon exclusive sauf si les autorités qui les ont nommés les nomment ou les désignent aussi à d'autres fonctions. Le vice-président peut, toutefois, avec le consentement du président, exercer des activités didactiques pour lesquelles il peut être rémunéré et des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif.

    Le président peut pareillement être autorisé par le secrétaire général du Conseil exécutif.

13. L'administrateur de la Commission ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

    Tout cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à l'État.

14. L'administrateur de la Commission ne peut, directement ou indirectement, accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.

15. L'administrateur de la Commission doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.

16. L'administrateur de la Commission qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de la Commission.

17. L'administrateur de la Commission qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant la Commission ou un autre organisme ou entreprise avec lequel il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

    Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la Commission est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

    Les administrateurs de la Commission ne peuvent traiter, dans les circonstances qui sont prévues à cet alinéa, avec l'administrateur de la Commission qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

18. Le président doit s'assurer du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les administrateurs de la Commission.

CHAPITRE III

ACTIVITÉS POLITIQUES

19. Le président ou le vice-président qui a l'intention de présenter sa candidature à une charge publique élective doit en informer le secrétaire général du Conseil exécutif.

20. Le président qui veut se porter candidat à une charge publique élective doit se démettre de ses fonctions.

21. Le président ou le vice-président qui veut se porter candidat à l'Assemblée nationale, de député à la Chambre des communes du Canada ou à une autre charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps plein doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.

22. Le président ou le vice-président qui veut se porter candidat à une charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps partiel, mais dont la candidature sera susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.

23. Le président ou le vice-président qui obtient un congé sans rémunération conformément à l'article 21 ou à l'article 22 a le droit de reprendre ses fonctions au plus tard le 30e jour qui suit la date de clôture des mises en candidature, s'il n'est pas candidat, ou, s'il est candidat, au plus tard le 30e jour qui suit la date où une autre personne est proclamée élue.

24. Le président ou le vice-président, qui est élu à une charge publique à temps plein et qui accepte son élection, doit se démettre immédiatement de ses fonctions d'administrateur de la Commission.

    Celui qui est élu à une charge publique dont l'exercice est à temps partiel doit, si cette charge est susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, se démettre de ses fonctions d'administrateur de la Commission.

CHAPITRE IV

RÉMUNÉRATION

25. Le président et le vice-président n'ont droit, pour l'exercice de leurs fonctions, qu'à la seule rémunération reliée à celles-ci. Cette rémunération ne peut comprendre, même en partie, des avantages pécuniaires.

    Les autres administrateurs n'ont droit à aucune rémunération; cependant, les dépenses encourues pour assister aux réunions leur sont remboursées.

26. Le président ou le vice-président révoqué pour une cause juste et suffisante ne peut recevoir d'allocation ni d'indemnité de départ.

27. Le président ou le vice-président qui a quitté ses fonctions, qui a reçu ou qui reçoit une allocation ou une indemnité de départ et qui occupe une fonction, un emploi ou tout autre poste rémunéré dans le secteur public pendant la période correspondant à cette allocation ou indemnité doit rembourser la partie de l'allocation ou de l'indemnité couvrant la période pour laquelle il reçoit un traitement, ou cesser de la recevoir durant cette période.

    Toutefois, si le traitement qu'il reçoit est inférieur à celui qu'il recevait antérieurement, il n'a à rembourser l'allocation ou l'indemnité que jusqu'à concurrence du nouveau traitement, ou il peut continuer à recevoir la partie de l'allocation ou de l'indemnité qui excède son nouveau traitement.

28. Le président ou le vice-président qui a reçu ou reçoit une allocation ou une indemnité de départ du secteur public et reçoit un traitement à titre d'administrateur de la Commission pendant la période correspondant à cette allocation ou indemnité doit rembourser la partie de l'allocation ou de l'indemnité couvrant la période pour laquelle il reçoit un traitement, ou cesser de la recevoir durant cette période.

    Toutefois, si le traitement qu'il reçoit à titre d'administrateur de la Commission est inférieur à celui qu'il recevait antérieurement, il n'a à rembourser l'allocation ou l'indemnité que jusqu'à concurrence du nouveau traitement, ou il peut continuer à recevoir la partie de l'allocation ou de l'indemnité qui excède son nouveau traitement.

29. Le président ou le vice-président qui a cessé d'exercer ses fonctions, qui a bénéficié de mesures dites de départ assisté et qui, dans les deux ans qui suivent son départ, accepte une fonction, un emploi ou tout autre poste rémunéré dans le secteur public doit rembourser la somme correspondant à la valeur des mesures dont il a bénéficié jusqu'à concurrence du montant de la rémunération reçue, du fait de ce retour, durant cette période de deux ans.

30. L'exercice à temps partiel d'activités didactiques par le président ou le vice-président de la Commission n'est pas visé par les articles 27 à 29.

31. La période couverte par l'allocation ou l'indemnité de départ visée aux articles 27 et 28 correspond à celle qui aurait été couverte par le même montant si la personne l'avait reçue à titre de traitement dans sa fonction, son emploi ou son poste antérieur.

32. Les articles 27, 28 et 29 s'appliquent aux retours dans le secteur public effectués après le 31 août 1998.

CHAPITRE V

PROCESSUS DISCIPLINAIRE

33. Aux fins du présent chapitre, l'autorité compétente pour agir est le secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif.

34. L'administrateur de la Commission à qui l'on reproche des manquements à l'éthique ou à la déontologie peut être relevé provisoirement de ses fonctions, avec rémunération s'il y a lieu, par l'autorité compétente, afin de permettre la prise d'une décision appropriée dans le cas d'une situation urgente nécessitant une intervention rapide ou dans un cas présumé de faute grave.

35. L'autorité compétente fait part à l'administrateur de la Commission des manquements reprochés ainsi que de la sanction qui peut lui être imposée et l'informe qu'il peut, dans les sept jours, lui fournir ses observations et, s'il le demande, être entendu à ce sujet.

36. Sur conclusion que l'administrateur de la Commission a contrevenu à la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif* et son règlement ou au présent code, l'autorité compétente lui impose une sanction.

En outre, si la sanction proposée consiste en la révocation de l'administrateur de la Commission, celle-ci ne peut être imposée que par le gouvernement; dans ce cas, le secrétaire général du Conseil exécutif peut immédiatement suspendre sans rémunération s'il y a lieu, l'administrateur de la Commission pour une période d'au plus trente jours.

37. La sanction qui peut être imposée à l'administrateur de la Commission est la réprimande, la suspension sans rémunération d'une durée maximale de trois mois ou la révocation.

38. Toute sanction imposée à un administrateur de la Commission, de même que la décision de le relever provisoirement de ses fonctions, doit être écrite et motivée.

ANNEXE 2

Les réunions de la Commission des services juridiques entre le 1er avril 2015 et le 31 mars 2016

	06/05 2015 Assemblée générale (conf. tél.)	17/06 2015 Assemblée générale annuelle	17/06 2015 Assemblée générale	23/09 2015 Assemblée générale **Annulée**	28/10 2015 Assemblée générale	30/11 2015 Assemblée générale (conf. tél.)	02/12 2015 Assemblée générale **Annulée**	27/01 2016 Assemblée générale	16/03 2016 Assemblée générale	22/03 2016 Assemblée générale (conf. tél.)
Me Denis Roy	X	X	X		X	X		X	X	X
Me Yvan Niquette	X	X	X		X	X		X	X	X
Me Jean Lazure		X	X		X	X			X	
M. Gilles Baril	X	X	X		X	X		X	X	X
Me Rachel Caissy	X	X	X		X	X		X	X	X
Me Réjean Olivier LeBel		X	X		X	X		X	X	X
Me Janick Perreault	X	X	X		X			X	X	X
Me Benoît Roberge	X				X	X		X		X
Me Isabelle Simard	X					X			X	
Le sous-ministre de la Justice	D	D	D		D			D	D	
Le sous-ministre du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale	D	D	D		D					

X présent

D représenté par un délégué

ANNEXE 3

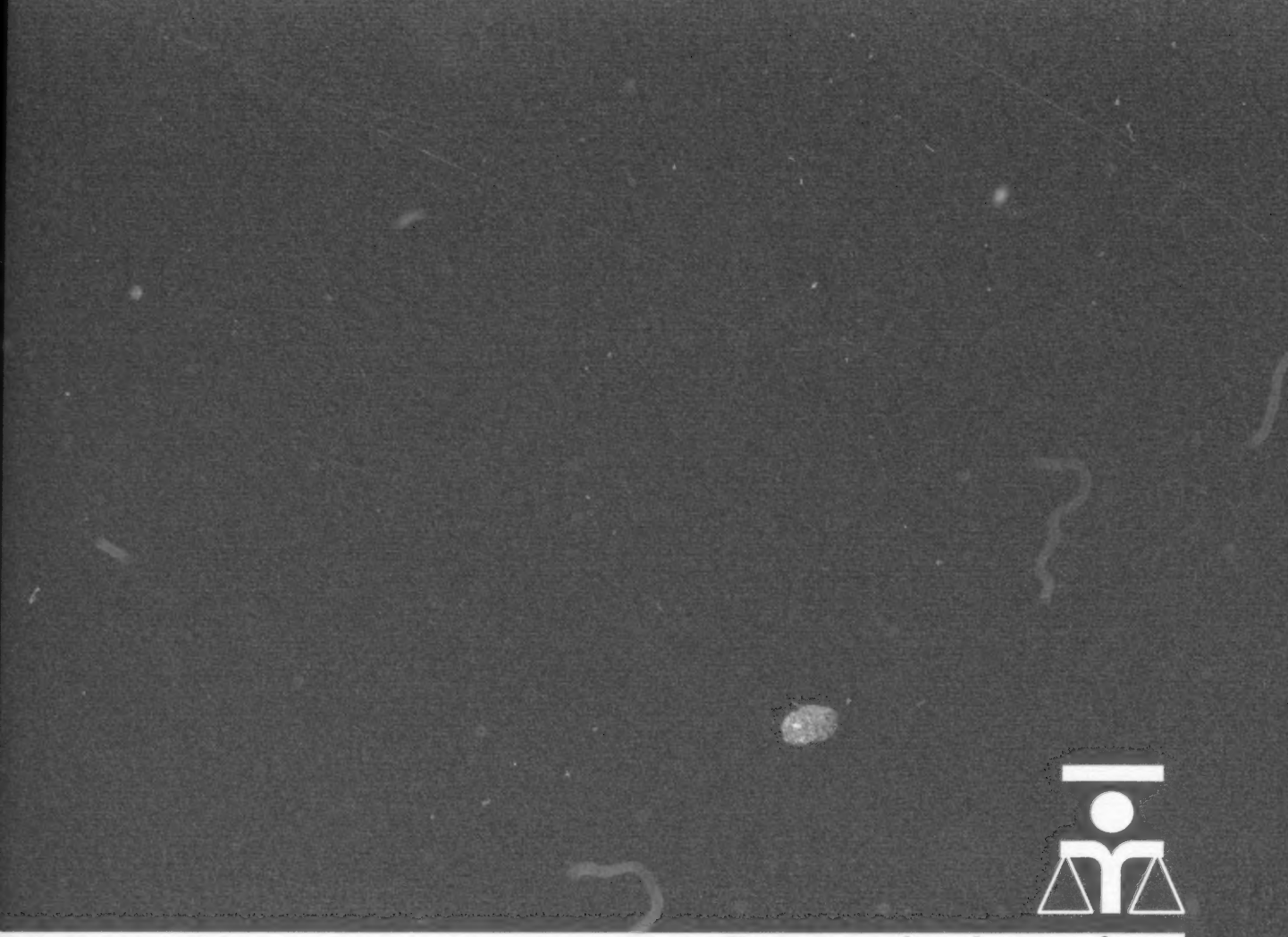
Les bureaux et les centres locaux ouverts au 31 mars 2016

Régions	Bureaux avec avocats en permanence	Bureaux avec avocats à temps partiel
Abitibi-Témiscamingue M[e] Jean Paquin Directeur général 566, 1[re] Avenue Ouest Amos (Québec) J9T 1V3	Amos Chibougamau Kuujjuaq La Sarre Rouyn-Noranda Val d'Or Val d'Or (Bureau du Nord) Ville-Marie	Baie d'Hudson Baie-James Baie d'Ungava Mistissini Némaska Oujé-Bougoumou Senneterre Waswanippi
Bas Saint-Laurent–Gaspésie M[e] Jean-Roch Michaud Directeur général 320, rue St-Germain Est Bureau 601, 6[e] étage Rimouski (Québec) G5L 1C2	Amqui Cap-aux-Meules Chandler Gaspé Matane New Richmond Rimouski Rivière-du-Loup Sainte-Anne-des-Monts Témiscouata-sur-le-Lac	La Pocatière Matapédia Mont-Joli Paspébiac Saint-Pascal Trois-Pistoles
Côte-Nord M[e] François Wullaert Directeur général 690, boul. Laure Bureau 204 Sept-Îles (Québec) G4R 4N8	Baie-Comeau Forestville Sept-Îles	Les Escoumins Pessamit Sacré-Cœur
Estrie M[e] Philippe Gilbert Directeur général 225, rue King Ouest Bureau 234 Sherbrooke (Québec) J1H 1P8	Asbestos Coaticook Lac-Mégantic Magog Sherbrooke • Section civile et matrimoniale • Section criminelle et jeunesse Thetford Mines	Disraëli Stanstead Windsor

Régions	Bureaux avec avocats en permanence	Bureaux avec avocats à temps partiel
Laurentides-Lanaudière M[e] Caroline Blache Directrice générale 85, rue de Martigny O. Bureau C-3.10 Saint-Jérôme (Québec) J7Y 3R8	Joliette Lachute Mont-Laurier Repentigny Saint-Eustache Saint-Jérôme Sainte-Agathe Sainte-Thérèse Terrebonne	
Mauricie–Bois-Francs M[e] Michel Tessier Directeur général 1350, rue Royale Bureau 601 Trois-Rivières (Québec) G9A 4J4	Drummondville La Tuque Louiseville Shawinigan Trois-Rivières • Section civile et familiale • Section criminelle et jeunesse Victoriaville	
Montréal M[e] José Turgeon Directeur général 425, de Maisonneuve Ouest Bureau 600 Montréal (Québec) H3A 3K5	Laval • Section civile • Section criminelle et jeunesse Montréal • Bureau en droit criminel et pénal • Bureau en droit de l'immigration • Bureau en droit de la santé mentale • Bureau en droit de la jeunesse • Centre-Sud • Côte-des-Neiges • Crémazie • Maisonneuve-Mercier • Montréal-Nord • Sud-Ouest * Services juridiques communautaires de Pointe-St-Charles et Petite-Bourgogne Inc.	
Outaouais M[e] Danielle Mongeon Directrice générale 510, boul. Maloney Est Bureau 201 Gatineau (Québec) J8P 1E7	Campbell's Bay Gatineau (Secteur Aylmer) Gatineau (Secteur Buckingham) Gatineau (Secteur Gatineau) Gatineau (Secteur Hull) • Section criminelle • Section civile/famille/jeunesse Maniwaki	Saint-André-Avellin

* centre local

Régions	Bureaux avec avocats en permanence	Bureaux avec avocats à temps partiel
Québec M[e] Daniel Moffet Directeur général 5350, boul. Henri-Bourassa Bureau 240 Québec (Québec) G1H 6Y8	La Malbaie Lévis Montmagny Québec • Centre-Ville • Charlesbourg • Section criminelle • Section jeunesse Saint-Georges-de-Beauce Saint-Joseph-de-Beauce	Lac-Etchemin Sainte-Marie-de-Beauce
Rive-Sud M[e] Harold Gagnon Directeur général 101, boul. Roland-Therrien Bureau 301 Longueuil (Québec) J4H 4B9	Brossard Châteauguay Cowansville Granby Longueuil • Section civile • Section criminelle et jeunesse Saint-Hyacinthe Saint Jean-sur-Richelieu Salaberry-de-Valleyfield Sorel-Tracy Vaudreuil-Dorion	
Saguenay–Lac Saint-Jean M[e] Marie Fillion Directrice générale 267, rue Racine Est Chicoutimi (Québec) G7H 1S5	Alma Chicoutimi Dolbeau-Mistassini Jonquière La Baie Roberval	
TOTAL	**89 BUREAUX**	**23 BUREAUX**
	1 CENTRE LOCAL	
GRAND TOTAL	**113 UNITÉS**	



Commission des services juridiques

L'aide juridique, un réseau au service des gens

2, Complexe Desjardins
Tour de l'Est, bureau 1404
C.P. 123, Succursale Desjardins
Montréal (Québec) H5B 1B3
Tél. : 514 873-3562

www.csj.qc.ca